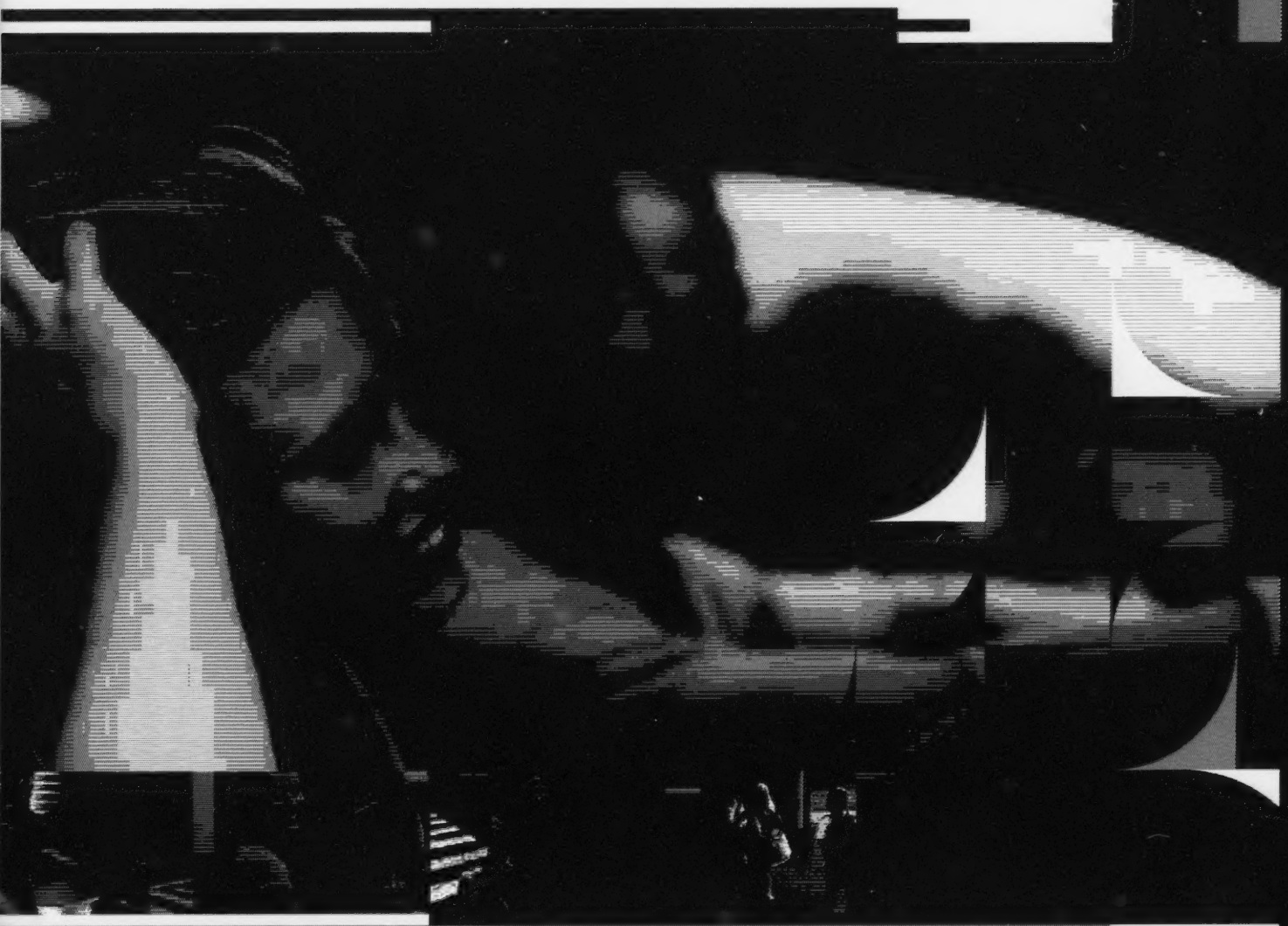
2010

Rapports annuels de gestion

- Société de l'assurance automobile du Québec
- Fonds d'assurance automobile du Québec
- Contrôle routier Québec



Québec

LA SOCIÉTÉ
en quelques chiffres

La Société de l'assurance automobile du Québec	2010	2009
Nombre de points de service	**145**	148
Nombre de centres de services	**43**	43
Nombre de mandataires	**102**	105
Nombre de mandataires en vérification mécanique	**149**	150
Nombre de transactions en point de service	**10 508 047**	11 624 997
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés : renseignements généraux, permis de conduire et immatriculation	**1 910 672**	2 039 543
Nombre d'employés	**3 570**	3 639
Nombre de visites du site Web	**7 583 929**	9 077 780
Nombre de transactions en ligne grand public (site Web)	**752 920**	810 195
Service québécois de changement d'adresse	**410 411**	380 914
Nombre de paiements en ligne dans les institutions financières	**2 029 946**	1 808 969

La sécurité routière		
Nombre de victimes d'accidents*	**43 853**	43 599
Décès	**487**	516
Blessés graves	**2 313**	2 251
Blessés légers	**41 053**	40 832
Nombre d'infractions au Code de la sécurité routière entraînant l'inscription de points d'inaptitude dans le dossier d'un conducteur	**1 075 381**	1 010 399

La gestion de l'accès au réseau routier		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**5 105 623**	5 027 848
Nombre de véhicules en circulation	**5 913 950**	5 778 947

Le contrôle routier		
Nombre d'interventions sur route	**96 896**	98 341
Nombre d'inspections (selon la norme CVSA)	**79 468**	86 381
Nombre d'interventions en entreprise	**561**	453

L'assurance automobile		
Nombre d'appels téléphoniques traités par les préposés à l'indemnisation	**413 145**	393 662
Produit des contributions d'assurance	**1 097,6 M$**	953,4 M$
Nombre de réclamations reçues	**28 184**	28 213
Nombre de réclamations d'assurance traitées	**100 981**	100 878
Indemnités versées	**993,2 M$**	1 013,4 M$
Taux de financement	**122 %**	104 %**
Taux de capitalisation	**82 %**	72 %

* Données provisoires tirées des rapports d'accident
** Le taux de financement de 2009 a été révisé.

Québec, le 13 mai 2011

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2010.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2010.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Sam Hamad

Québec, le 29 avril 2011

Monsieur Sam Hamad
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2010.

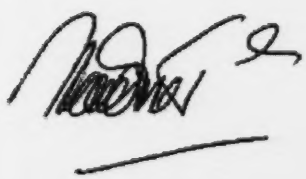
Le rapport de la Société fait état, notamment, des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son plan stratégique 2006-2010, de même qu'à l'égard des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, il présente les états financiers vérifiés de la Société.

Dans le rapport du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte de l'utilisation des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers vérifiés du Fonds d'assurance automobile.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2010.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du conseil d'administration 7
Message de la présidente et chef de la direction 8
Déclaration de la présidente et chef de la direction 10
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 11
Introduction 12

Rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec 13
La Société 15
Le comité de direction 27
Les objectifs 31
Les résultats 35
L'application de certaines politiques gouvernementales 67
Les ressources 81
Les états financiers 93

Rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec 115
Présentation 117
Le Fonds d'assurance 119
Les états financiers 123

Rapport annuel de gestion de Contrôle routier Québec 145
Message du vice-président et directeur général Contrôle routier 147
Déclaration du vice-président et directeur général Contrôle routier 148
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 149
Contrôle routier Québec 150
Résultats à l'égard du plan d'action 2010 155
Traitement des plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec 164
Gestion des ressources 165

Annexes 167
Annexe 1 – Les lois et les règlements appliqués par la Société 169
Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec 172
Annexe 3 – Code d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec 172

MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2010 a été une année propice à la réflexion : arrivée en poste d'une nouvelle présidente et chef de la direction, aboutissement de la planification stratégique 2006-2010, fin de la quatrième année d'application de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État. Les membres du conseil nommés en 2009 se sont rapidement intégrés et ont su contribuer à la dynamique et à l'esprit d'équipe nécessaires pour être pleinement performants. C'est donc un conseil d'administration renouvelé et expérimenté qui a profité de ce contexte particulier pour se pencher sur ses réalisations passées et, s'appuyant sur ses constats, pour se projeter vers l'avenir.

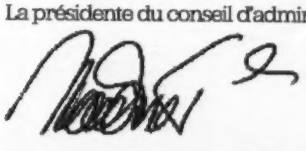
L'année 2010 a été marquée par l'entrée en fonction de M^me^ Nathalie Tremblay au poste de présidente et chef de la direction. Cette dernière a été nommée par le gouvernement le 3 mai et c'est avec grand plaisir que j'ai accueilli sa nomination qui, après un processus rigoureux, a fait suite à la recommandation unanime du conseil d'administration. Depuis son entrée en poste, force est de constater que M^me^ Tremblay exerce ses fonctions avec brio. Elle possède toutes les compétences et l'expérience requises, qu'il s'agisse de ses habiletés personnelles et professionnelles, de son leadership ou de ses qualités de gestionnaire.

En matière de gouvernance, le conseil et ses cinq comités ont suivi plusieurs dossiers, dont la conclusion d'une nouvelle politique de placement des sommes confiées sous gestion à la Caisse de dépôt et placement du Québec, pour le Fonds d'assurance. Le conseil et ses comités ont aussi approuvé les orientations pour la sensibilisation du personnel au lobbyisme et ont adopté une procédure d'appel de prix en vue de désigner un nouveau vérificateur externe pour les trois prochaines années. Le conseil s'est de plus penché sur un plan de relève de la haute direction, qui lui permettra d'assurer la présence de dirigeants de la plus haute qualité aptes à relever les nombreux défis que nous réservent les prochaines années. Dressant le bilan des mesures mises de l'avant depuis l'adoption de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, nous faisons un constat positif : le conseil est très fier de la qualité et de la rigueur de la gouvernance mise en place à la Société.

L'année a aussi été marquée par le début des travaux sur les orientations 2011-2015 que la Société sera appelée à prendre. Le conseil a participé activement, en collaboration avec la haute direction, à la réflexion qui aboutira au plan stratégique 2011-2015. Ce plan stratégique nous permettra de faire face avec aplomb aux multiples défis que l'avenir nous réserve, entre autres à l'évolution démographique, qui imposera à la fois des ajustements de la prestation de services et qui influera sur le renouvellement de l'effectif de la Société, ainsi qu'au bilan routier, qui fait état d'un nombre de victimes toujours trop élevé, malgré son amélioration constante depuis 2006. Ces défis sont la source toujours renouvelée de notre détermination et de notre engagement à être de plus en plus efficaces.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de leur dévouement et de la qualité de leur implication. Je remercie également les membres de la direction et les assure qu'ils peuvent compter sur l'appui du conseil pour les épauler dans la conduite des affaires de la Société. Je tiens enfin à remercier l'ensemble du personnel, qui continue de s'acquitter de ses tâches en faisant preuve d'un engagement et d'un professionnalisme admirables.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil, LL. L., LL. B., MBA
Québec, avril 2011

MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Après cinq années passées au sein de l'équipe de direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, c'est avec fierté qu'en mai 2010, j'entrais en fonction à titre de présidente et chef de la direction. J'ai été honorée de la confiance que me témoignaient alors le gouvernement et le conseil d'administration pour cette importante responsabilité.

De 2005 à 2009, grâce au travail colossal piloté par mon prédécesseur, le nombre d'accidentés de la route a diminué et des améliorations significatives ont été apportées au service à la clientèle, au climat organisationnel et à la situation financière.

D'EXCELLENTS RÉSULTATS EN 2010

Nous constatons une diminution de 5,6 % par rapport à 2009 et de 22,1 % en comparaison de la moyenne des cinq dernières années du nombre de décès sur les routes du Québec. Quant au nombre de blessés, malgré une légère augmentation en 2010, il affiche toujours une diminution appréciable par rapport aux années antérieures. Un bilan statistique positif, jumelé à l'importance qu'accordent les Québécois à la sécurité routière, représente un puissant levier sur lequel nous nous appuyons pour poursuivre nos efforts. Pour nous, un accident en sera toujours un de trop.

En 2010, nos actions ont porté sur notre préoccupation constante de mieux servir la population. À titre d'exemple, nous avons mis à sa disposition le Centre de la satisfaction des clientèles. De plus, les accidentés de la route ont reçu leurs indemnisations plus rapidement, en raison d'une réduction majeure du délai pour traiter les avis médicaux. La clientèle désirant obtenir un permis de conduire bénéficie maintenant d'un nouveau système informatisé plus convivial pour l'administration des examens théoriques. Enfin, l'accessibilité à nos services téléphoniques s'est considérablement améliorée.

La bonne performance des marchés financiers, l'amélioration du bilan routier, la gestion du régime d'assurance automobile et l'apport des contributions d'assurance ont permis de dégager un excédent des revenus sur les dépenses de 831 millions de dollars. Cet excédent aura servi à réduire le déficit cumulé de 2,4 à près de 1,6 milliard de dollars.

MAIS RIEN N'EST ACQUIS POUR LE FUTUR

Il est pour moi primordial que, pour les années 2011 à 2015, l'ensemble des équipes et des partenaires poursuivent leurs efforts communs pour protéger les Québécois des risques inhérents à l'usage de la route.

C'est dans cet esprit qu'en 2010, avec l'équipe de direction et le conseil d'administration, nous avons ciblé les défis que la Société devra relever au cours des prochaines années, soit :

1. Le nombre toujours trop élevé d'accidentés de la route.
2. Les attentes légitimes de la population à l'égard de l'administration des fonds publics.
3. L'accroissement de la demande et la diversification des services offerts par la Société.
4. L'évolution démographique, qui exige non seulement d'adapter les modalités de prestation de services aux clientèles, mais aussi d'assurer le renouvellement de l'effectif requis dans un contexte de main-d'œuvre qui se raréfie.
5. La nécessité de moderniser ses technologies de l'information.

GRANDES PRIORITÉS 2011

Devant ces défis, il est incontournable de repenser notre approche d'affaires, de déterminer des stratégies et de prioriser les actions afin de continuer à assumer pleinement notre mission.

- Quelles sont les stratégies à privilégier pour que les Québécois adoptent davantage des comportements sécuritaires sur les routes? Quels seront les nouveaux moyens à utiliser pour rejoindre les jeunes de 16 à 24 ans encore trop souvent impliqués dans les accidents?

- De quelle façon allons-nous adapter notre prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle, tout en réussissant le virage technologique et en tenant compte de la nouvelle réalité du marché de l'emploi?

- Quelle stratégie doit-on retenir pour garantir, à long terme, l'équilibre financier du régime public d'assurance automobile tout en atténuant la fluctuation des contributions payées par nos usagers?

Voilà autant de questions auxquelles nous devrons répondre. Cela demandera de l'innovation et de l'agilité dans les actions que posera l'organisation pour continuer de performer.

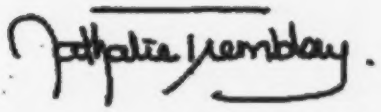
UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

J'ai la profonde conviction que, forte des résultats du passé, riche de l'engagement de nos équipes et de l'apport précieux de nos partenaires, la Société sera en mesure de relever avec succès les défis des prochaines années.

Je constate, une fois de plus, qu'à la Société, l'équipe de direction et les employés sont totalement dévoués. Les résultats des dernières années en témoignent. La volonté de faire encore mieux, de se dépasser et de toujours améliorer les services offerts à notre clientèle est palpable à tous les niveaux de l'organisation. Les membres du personnel de la Société constituent une véritable richesse pour notre organisation et je les en remercie très sincèrement.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration. Ils forment une équipe fièrement engagée dans la gouvernance de la Société. Par leur expérience et leur expertise, ils constituent un apport précieux permettant à l'organisation d'aller encore plus loin.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA
Québec, avril 2011

DÉCLARATION
DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

La fiabilité de l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

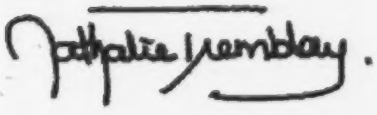
Le Rapport annuel de gestion 2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec:

- décrit fidèlement la mission, les mandats et l'organisation administrative de la Société;
- présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2006-2010 révisé et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2010;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et rend compte des résultats obtenus en 2010;
- décrit les ressources de la Société et présente ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2010.

De son côté, le Rapport annuel de gestion 2010 du Fonds d'assurance automobile du Québec donne de l'information sur la santé financière de ce fonds pour l'année 2010 et en présente les états financiers vérifiés au 31 décembre 2010.

Je déclare que l'information contenue dans les deux rapports de gestion susmentionnés ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2010.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA
Québec, avril 2011

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans les rapports annuels de gestion 2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans les rapports annuels de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CA
Québec, avril 2011

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie à la loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). En conséquence, elle doit, chaque année, rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

De plus, la Société est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle est autonome dans ses décisions et n'est pas assujettie à la Loi sur l'administration publique. Néanmoins, elle doit produire un rapport annuel de gestion sur le Fonds et le déposer à l'Assemblée nationale.

Enfin, une des vice-présidences et directions générales de la Société est constituée en agence et porte le nom de Contrôle routier Québec. Conformément à la Loi sur l'administration publique, cette agence produit un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

LA PRÉSENTATION DES RAPPORTS

La Société a satisfait aux exigences précitées en regroupant, en un seul volume, les rapports annuels de gestion de la Société, du Fonds d'assurance automobile et de l'agence Contrôle routier Québec.

Le rapport annuel de gestion de la Société présente les résultats obtenus en 2010 à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 révisé, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et de certaines politiques gouvernementales. Il présente également les ressources humaines, technologiques, matérielles, immobilières et financières ainsi que les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile donne de l'information sur la gestion de ce fonds et en présente les états financiers vérifiés.

Enfin, dans son rapport annuel de gestion, Contrôle routier Québec fait connaître les résultats obtenus, en 2010, dans la mise en œuvre de son plan d'action annuel.

Mentionnons que le présent document est disponible sur le site Web de la Société[1], où se trouve également un document d'information complémentaire sur les principales données statistiques de la Société.

1. www.saaq.gouv.qc.ca

Société de l'assurance
automobile du Québec

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La Société **15**
La mission et les mandats 15
La vision 15
Les valeurs organisationnelles 16
La direction 16

Le comité de direction **27**
L'organigramme 28

Les objectifs **31**
Le Plan stratégique 2006-2010 révisé 32
La Déclaration de services aux citoyens 34

Les résultats **35**
Les principaux résultats 2010 36
Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010 révisé 37
Les services aux citoyens et la Déclaration de services aux citoyens 55
La mesure de la performance et l'étalonnage 62
La gestion intégrée des risques 64
La gestion de la diversité 66
L'éthique 66

L'application de certaines politiques gouvernementales **67**
La protection des renseignements personnels 67
Les politiques touchant le personnel – L'accès à l'égalité en emploi 69
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 72
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 72
L'allègement réglementaire et administratif 73
Le développement durable 74

Les ressources **81**
Les ressources humaines 81
Les ressources informationnelles 83
Les ressources matérielles et immobilières 85
Les ressources financières 86

Les états financiers **93**

LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit également à l'application partielle d'autres lois[2].

LA MISSION ET LES MANDATS

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, elle :
  - indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

Il y a une différence fondamentale entre les activités que la Société mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et ses autres activités. Les premières sont menées de façon autonome et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance, lesquelles constituent un patrimoine fiduciaire distinct. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées au moyen d'une tarification administrative ou par l'allocation de crédits gouvernementaux.

Signalons que la fiducie favorise la pérennité du régime d'assurance automobile, car elle renforce le rôle d'assureur public de la Société et rend possible le rétablissement de la situation financière de celle-ci, ce qui lui permettra de tenir ses engagements actuels et futurs envers les accidentés de la route. La fiducie s'inscrit en dehors du périmètre comptable du gouvernement.

LA VISION

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue pour :

- son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- son excellence comme assureur de dommages corporels;
- sa performance comme organisation.

2. La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent document.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Au terme d'une démarche de consultation et de réflexion, la Société a adopté trois valeurs organisationnelles. Elles guident chacun des membres du personnel de la Société dans sa prise de décisions et dans ses relations professionnelles.

LA RIGUEUR

Chacun s'assure de rendre les services, ou de livrer les produits attendus, avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

LA COHÉRENCE

Les actions et gestes concordent avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

LE RESPECT

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance auprès de la population, des partenaires et de ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

LA DIRECTION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société[3], lequel a été modifié pour satisfaire aux nouvelles dispositions de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, qui a été adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. Au 31 décembre 2010, le conseil comptait quinze membres.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget directeur et le plan de gestion financière de la Société. Les membres du conseil mettent à profit leurs compétences professionnelles au sein de comités permanents. Pour l'étude de questions particulières, le conseil constitue tous les autres comités, approuve leurs règles de fonctionnement et leur attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. De plus, il administre le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire.

En 2010, le conseil d'administration a tenu douze séances. En plus d'avoir exercé les activités courantes du conseil, les administrateurs ont suivi les résultats de la planification stratégique 2006-2010 de la Société et du Fonds d'assurance automobile et ont appuyé le déploiement de mesures visant l'atteinte des objectifs stratégiques de la Société.

3. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société est disponible sur le site Web de la Société au www.saaq.gouv.qc.ca, à la section « Publication ». Il a été adopté par le conseil d'administration le 11 février 2009 et est entré en vigueur le 1er mars 2009.

Parmi les dossiers qui ont marqué les activités organisationnelles du conseil au cours de l'année 2010, il y a lieu de mentionner :

- les rencontres du comité ad hoc pour désigner un remplaçant au président et chef de la direction qui, à la fin de l'année 2009, a annoncé son départ pour mars 2010 et la nomination d'une nouvelle présidente et chef de la direction de l'interne, dans des délais très serrés;
- l'approbation d'une nouvelle politique de placement des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) pour le Fonds d'assurance automobile.

Par ailleurs, le conseil a fait preuve de vigilance constante dans sa supervision des travaux visant l'agrandissement du siège social pour une somme de 40 millions de dollars, lequel agrandissement permettra de réunir l'ensemble du personnel à Québec sous un même toit. Afin de respecter le budget et l'échéancier de 2011, le conseil, de concert avec le comité de vérification, a assuré un suivi serré de l'avancement des travaux et des échéanciers du chantier de construction. La fin des travaux d'agrandissement du siège social est prévue au cours de l'année 2011 dans le respect de l'échéancier et du budget prévus.

En matière de gouvernance, le conseil d'administration a joué un rôle actif dans le suivi des projets d'investissements en technologies de l'information ainsi que dans les orientations gouvernementales sur la gestion et la gouvernance des ressources informationnelles des organismes publics. Il a approuvé la rémunération variable des vice-présidents pour l'année 2009, a recommandé au gouvernement, en accord avec le projet de loi 100, des mesures de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative et de rémunération et a amorcé sa réflexion avec les membres du comité de direction sur la planification stratégique 2011-2015. Finalement, le conseil a adopté les principes et orientations pour la conclusion d'une entente sur les coûts de services de santé en matière d'assurance automobile.

À la fin de l'année 2010, le conseil comptait cinq comités dédiés à autant de dimensions : la gouvernance et l'éthique; la vérification; les ressources humaines et le service à la clientèle; les technologies de l'information, ainsi que le comité actif-passif.

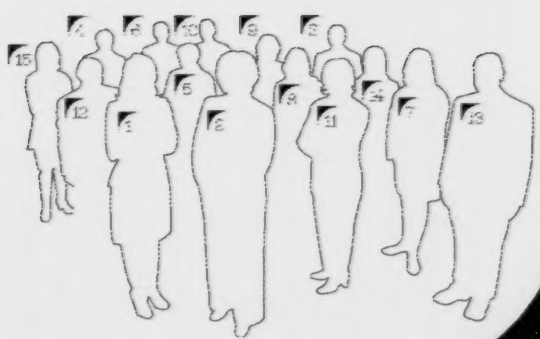
LA PRÉSIDENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration de la Société est nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports et du gouvernement, la présidente dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de ce dernier ainsi qu'à celui des comités. Elle est également responsable du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, la présidente voit à leur bon fonctionnement et veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, elle coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil selon les critères établis par ce dernier.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.



1 MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration

- Milieux du droit et des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Mandat de cinq ans
- Présidente
  Maxi-Crisp Canada inc.
- Présidente et chef de la direction
  Les Investissements Iron Hill inc.

Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle est titulaire d'une licence en droit civil et d'un baccalauréat en Common Law de l'Université d'Ottawa ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires du John Molson School of Business. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman, Elliot ainsi que chez McCarthy-Tétrault, elle a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Quebecor inc. et elle a occupé des postes de direction dans différentes entreprises. Depuis 2005, M[me] Tawil siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec et elle occupe, depuis 2010, un siège au comité de gouvernance et d'éthique de la fondation ONE DROP.

2 NATHALIE TREMBLAY

Membre

- Milieux des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Mandat de deux ans et demi
- Présidente et chef de la direction
  Société de l'assurance automobile du Québec

Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière en gestion au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé les postes de contrôleur des finances au ministère des Finances et de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M[me] Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec.

3 ALAIN ALBERT

Membre

- Milieu des assurances
- Nommé le 28 novembre 2007
- Mandat de quatre ans
- Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en counseling de l'Université du Maine, Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. M. Albert a travaillé au sein de la fonction publique, notamment à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont la vice-présidence pendant plus de dix ans.

4 YVAN BORDELEAU

Membre

- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Professeur honoraire
  Université de Montréal

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal. Il a été membre de l'Ordre des psychologues du Québec et de plusieurs associations internationales. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal, où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007.

5 LYNE BOUCHARD

Membre

- Milieux universitaire et des affaires
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information
  Université de Sherbrooke

Titulaire d'un doctorat en sciences de l'administration (systèmes d'information) de l'Université de Californie, Los Angeles, Lyne Bouchard possède une maîtrise en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a commencé sa carrière comme professeure agrégée à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval, et elle l'a poursuivie en occupant des postes de stratégie et de direction au sein d'entreprises du domaine des technologies de l'information. Diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés, M[me] Bouchard siège à plusieurs conseils d'administration. De plus, elle est vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information de l'Université de Sherbrooke depuis 2009.

6 ANDRÉ CARON

Membre

- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Commissaire
  Commission scolaire
  des Premières-Seigneuries,
  région de Québec

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant trente et un ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration et siège présentement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide et de la Fondation Universitas. Il est commissaire à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries de la région de Québec depuis 1998.

7 BRIGITTE CORBEIL

Membre

- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Vice-présidente au
  développement des affaires
  La Personnelle, assurances
  générales inc.

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, Brigitte Corbeil est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurances du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Depuis 2006, M^me^ Corbeil est vice-présidente au développement des affaires à La Personnelle, assurances générales inc.

8 IDA CRASTO

Membre

- Milieu des affaires
- Nommée le 2 juin 2004
- Renouvelée le
  30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Présidente
  Andersen-Sima Maritime

Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. M^me^ Crasto a occupé un poste de vice-présidente à Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle est la présidente de cette dernière entreprise. M^me^ Crasto est membre accréditée (IAS.A) de l'Institut des administrateurs de sociétés.

9 ANNE-MARIE CROTEAU

Membre

- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Professeure agrégée
  Université Concordia

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval ainsi que d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles, à l'Université Concordia. M^me^ Croteau est professeure agrégée en gestion des technologies de l'information à l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia. Elle y a occupé le poste de directrice du John-Molson Executive MBA de 2007 à 2010 et du MBA spécialisé en aviation de 2007 à 2009. Elle siège à plusieurs conseils de facultés et universitaires. Elle est chercheuse associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du CIRANO.

10 ADRIEN DESAUTELS

Président du comité actif-passif

- Milieu des affaires
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable agréé

Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière à des postes de direction liés aux finances dans plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc. à titre de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, il a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition. Il est membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec.

11 CÉLINE GARNEAU

Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- Milieu du droit
- Nommée le 9 juin 2004
- Renouvelée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Avocate
  Langlois Kronström Desjardins

Membre du Barreau du Québec et administratrice de sociétés certifiée (ASC), Céline Garneau est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et d'un diplôme de 2e cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. Mme Garneau a commencé sa carrière au cabinet Langlois Drouin en 1977 et est associée au sein de ce cabinet devenu Langlois Kronström Desjardins depuis 1982. Elle est avocate spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et familiale. Elle a siégé à plusieurs conseils d'administration.

12 ANDRÉ GAUTHIER

Président du comité des technologies de l'information

- Milieu des affaires
- Nommé le 2 juin 2004
- Renouvelé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Président
  Holding André Gauthier inc.

Bachelier de l'Université d'Ottawa et de l'École Polytechnique de l'Université de Montréal, André Gauthier a occupé, de 1967 à 1979, divers postes en technologies de l'information, en commercialisation et en contrôle financier chez IBM Canada. En 1979, M. Gauthier a cofondé le Groupe LGS inc., une société de services en technologies de l'information, et y a occupé le poste de premier vice-président exécutif. Il a été président du conseil d'administration de l'Association canadienne des technologies de l'information (ACTI) en 2000-2001 et président de la Fondation Jean Lapointe de 2000 à 2003. Depuis 2002, il préside le Holding André Gauthier inc., une société d'investissement et de capital de risque. Il a siégé au conseil d'administration de plusieurs entreprises.

13 ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification

- Milieu des affaires
- Nommé le 10 mars 2004
- Renouvelé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Conseiller
  Heenan Blaikie

André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec et diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal. Fiscaliste, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson Bélair/Deloitte & Touche, poste qu'il a occupé de 1986 jusqu'en 1999. Depuis 2000, M. Lesage est conseiller chez Heenan Blaikie.

14 HÉLÈNE RACINE

Membre

- Milieu des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Mandat de quatre ans
- Comptable
  École des hautes études commerciales
  Université de Montréal

Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, Hélène Racine a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota et à l'Ordre des comptables agréés du Québec, elle agit depuis 1999 à titre de coordonnatrice du programme de Diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique à l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal.

15 MARIE CAROLE TÉTREAULT

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu du droit
- Nommée le 10 mars 2004
- Renouvelée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Avocate
  Fasken Martineau DuMoulin

Membre du Barreau du Québec, Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agente de marque de commerce au cabinet Morisset Vaillancourt Bernier. Depuis 2002, elle est avocate associée chez Fasken Martineau DuMoulin.

L'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX SÉANCES DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif	Comité ad hoc pour la nomination d'un nouveau PCD
MEMBRES							
Marie-Anne Tawil Présidente du conseil d'administration	12/12	5/5	10/10	11/11	11/11	13/13	6/6
Nathalie Tremblay Présidente et chef de la direction Nommée le 3 mai 2010	6/7	4/4	8/8	7/7	6/7	9/9	
Alain Albert Membre du comité de gouvernance et d'éthique et du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	12/12	5/5		11/11			6/6
Yvan Bordeleau Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	12/12			11/11			
Lyne Bouchard Membre du comité de vérification et du comité des technologies de l'information	9/12		4/5*		9/11		
André Caron Membre du comité de gouvernance et d'éthique	12/12	5/5					6/6
Brigitte Corbeil Membre du comité actif-passif	8/12					13/13	
Ida Crasto Membre du comité des technologies de l'information	11/12				10/11		
Anne-Marie Croteau Membre du comité des technologies de l'information	10/12				10/11		
Adrien Desautels Président du comité actif-passif	12/12					13/13	
Céline Garneau Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	10/12			11/11			
André Gauthier Président du comité des technologies de l'information et membre du comité de gouvernance et d'éthique	9/12				10/11		
André Lesage Président du comité de vérification	11/12		10/10				
Hélène Racine Membre du comité de vérification	11/12		10/10				
Marie Carole Tétreault Présidente du comité de gouvernance et d'éthique et membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	12/12	5/5		11/11			
MEMBRE SORTANT							
John Harbour Président et chef de la direction 1er janvier au 31 mars 2010	2/4	0/1	2/2	3/3	1/3	2/3	

* Madame Lyne Bouchard s'est retirée du comité de vérification le 1er octobre 2010.

LA RÉMUNÉRATION VERSÉE AUX ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ EN 2010

Le gouvernement a établi la rémunération à laquelle les administrateurs indépendants ont droit[4]. Voici ces montants au 31 décembre 2010 :

Présidente du conseil d'administration

- Rémunération annuelle 17 043,00 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités 799,89 $

Membre du conseil

- Rémunération annuelle 8 521,50 $
- Montant par présence aux séances du conseil et des comités 533,26 $

Président d'un comité

- Rémunération annuelle additionnelle 3 195,56 $

La rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2010 :

MEMBRES	Rémunération en 2010
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil	62 167 $
Alain Albert	19 359 $
Yvan Bordeleau	14 835 $
Lyne Bouchard	19 436 $
André Caron	18 899 $
Brigitte Corbeil	18 373 $
Ida Crasto	18 376 $
Anne-Marie Croteau	18 111 $
Adrien Desautels, président du comité actif-passif	22 904 $
Céline Garneau, présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	21 569 $
André Gauthier, président du comité des technologies de l'information	20 241 $
André Lesage, président du comité de vérification	21 838 $
Hélène Racine	19 172 $
Marie Carole Tétreault, présidente du comité de gouvernance et d'éthique	25 297 $
Total	**320 577 $**

4. Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 982-2006, adopté le 25 octobre 2006.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, ainsi que du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société et, au besoin, propose des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation.

En 2010, le comité a été très actif en matière d'éthique en approuvant une série de capsules d'information pour compléter le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société (conservation et destruction des documents, neutralité politique et devoir de réserve, règles de l'après-mandat à observer, accès et protection des documents personnels). Il a de plus approuvé les orientations pour la sensibilisation du personnel au lobbyisme, a revu l'évaluation du fonctionnement des comités et du conseil d'administration en se comparant avec les meilleures pratiques en cours au sein de six autres sociétés d'État et a revu la composition des comités du conseil. De plus, le mandat du comité a été modifié pour inclure deux nouvelles responsabilités : le développement durable et l'étalonnage.

LE COMITÉ ACTIF-PASSIF

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et la direction, la politique de capitalisation. Le comité exerce un suivi sur l'application de la politique par la CDPQ, le rendement des sommes qui y sont déposées et toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la Caisse de dépôt et placement du Québec sur des sujets d'intérêt commun. Enfin, il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ.

Le comité a entrepris ses travaux en 2009. Il a tenu treize séances en 2010. Ce rythme rapide a permis aux membres du comité de proposer au conseil d'administration un nouveau portefeuille de référence pour le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi qu'une nouvelle politique de placement. À l'automne, il a tenu des réunions conjointes avec le comité de vérification en vue de l'élaboration d'une politique de capitalisation. Au cours de l'année, des échanges avec la haute direction de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) ont eu lieu à quatre reprises et des rencontres avec des gestionnaires de portefeuilles de la CDPQ ont permis aux membres d'approfondir leurs connaissances sur les règles de fonctionnement de la Caisse en matière de placements ainsi qu'en matière de portefeuilles spécialisés.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de valider l'efficacité des systèmes de gestion des risques, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion, de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur.

En 2010, le comité de vérification s'est réuni à dix reprises. L'année a été marquée par un suivi très serré des membres du comité sur les travaux d'agrandissement du siège social, notamment dans l'analyse et la gestion des risques, le respect des budgets et les échéanciers associés à ce projet. Le comité a adopté une procédure d'appel d'offres afin de recommander au gouvernement la nomination d'un nouveau vérificateur externe pour les trois prochaines années. Il a de plus poursuivi son analyse des répercussions pour la Société des nouvelles normes comptables IFRS (International Financial Reporting Standards) en matière de comptabilité ainsi que l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la Société effectuée par le vérificateur général du Québec et la firme Mallette, SENCRL[5].

5. SENCRL signifie société en nom collectif à responsabilité limitée.

Il a de plus fait l'étude des rapports semestriels de la direction sur la gestion intégrée des risques à la Société en mettant l'accent sur l'évaluation et le suivi des risques stratégiques.

Enfin, le comité a approuvé le plan annuel de vérification interne et d'évaluation de programmes. Il a pris connaissance et effectué le suivi de l'ensemble des travaux de vérification et d'évaluation de programmes exécutés en cours d'année à la Société. Le comité s'est également intéressé aux actions proposées par l'organisation pour répondre aux recommandations formulées dans les rapports de vérification interne et à la suffisance des ressources en vérification interne.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et du taux de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

Au cours de l'année, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à onze reprises. Le comité s'est notamment penché sur un plan de relève de la haute direction, a procédé à l'évaluation des dirigeants de la Société et à l'énoncé des attentes envers ces derniers.

En 2010, le comité a adopté une forte orientation « service à la clientèle ». En plus de procéder à l'étude des rapports trimestriels des plaintes et des pistes d'amélioration proposées par les vice-présidences, il a suivi de très près les travaux liés à l'optimisation du processus de traitement des plaintes et des commentaires reçus à la Société.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le comité des technologies de l'information apprécie les orientations d'investissement et examine les demandes d'acquisition de biens et de services qui nécessitent l'approbation du conseil d'administration.

En 2010, les membres du comité se sont réunis onze fois. Le comité a assuré le suivi des grands processus de développement informatique, ainsi que l'approbation d'appel d'offres afin de réaliser le déploiement des dossiers stratégiques de la Société. Le plan de délestage du produit IDMS (Integrated Database Management System), notamment le projet de rénovation des systèmes liés à l'accès au réseau routier (vision, orientations d'affaires, choix technologiques, gouvernance et gestion des risques), ainsi que les orientations gouvernementales sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics ont été au cœur des préoccupations et des travaux des membres du comité. Enfin, des améliorations ont été apportées à la reddition de comptes de la planification pluriannuelle des investissements en technologies de l'information.

LES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ

LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction de la Société est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, dont elle gère les activités de façon à assurer l'application des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle voit, entre autres, à l'élaboration des objectifs généraux et de la planification stratégique, approuve les orientations et objectifs des vice-présidences et maintient un contrôle global sur les activités de la Société. Enfin, elle préside le comité de direction.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le comité de direction est composé de neuf membres, dont la présidente et chef de la direction et sept vice-présidents et vice-présidentes nommés par le conseil d'administration. La directrice des ressources humaines en fait également partie. Ce comité se réunit généralement toutes les deux semaines.

LA RÉMUNÉRATION DES PRINCIPAUX DIRIGEANTS

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. A-6.01), le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2010, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

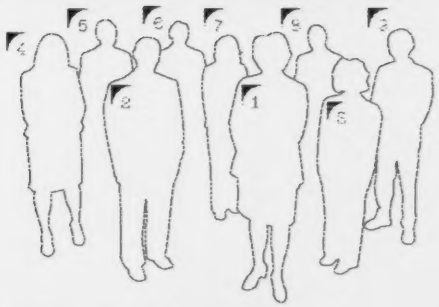
Nom	Titre	Rémunération de base	Rémunération variable[6]	Prime de remplacement temporaire	Allocation de transition	Total
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	189 597 $	36 400 $[6]			225 997 $
Michel Léveillé	Vice-président aux technologies de l'information	184 970 $	30 090 $			215 060 $
André Legault	Vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances	187 955 $	36 000 $	329 $		224 284 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	173 797 $	29 070 $			202 867 $
Claude Hallé	Vice-président satisfaction des clientèles (fin de contrat le 6 novembre 2010)	121 552 $	19 521 $	772 $	61 455 $	203 300 $

LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

La Société a versé 367 198 $ en honoraires à la firme comptable Mallette, SENCRL, pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance pour l'année 2009.

6. La rémunération variable a été accordée sur la base de l'atteinte des résultats de 2009. À noter que cette rémunération variable a été accordée à Nathalie Tremblay à titre de vice-présidente et directrice générale du Fonds d'assurance.

LE COMITÉ DE DIRECTION



1 **NATHALIE TREMBLAY**
Présidente et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec

2 **ANDRÉ LEGAULT**
Vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances

3 **JOHANNE ST-CYR**
Vice-présidente à la sécurité routière

4 **CÉLYNE GIRARD**
Vice-présidente et directrice générale
Accès au réseau routier

5 **YVES CHARETTE**
Vice-président et directeur général
Contrôle routier

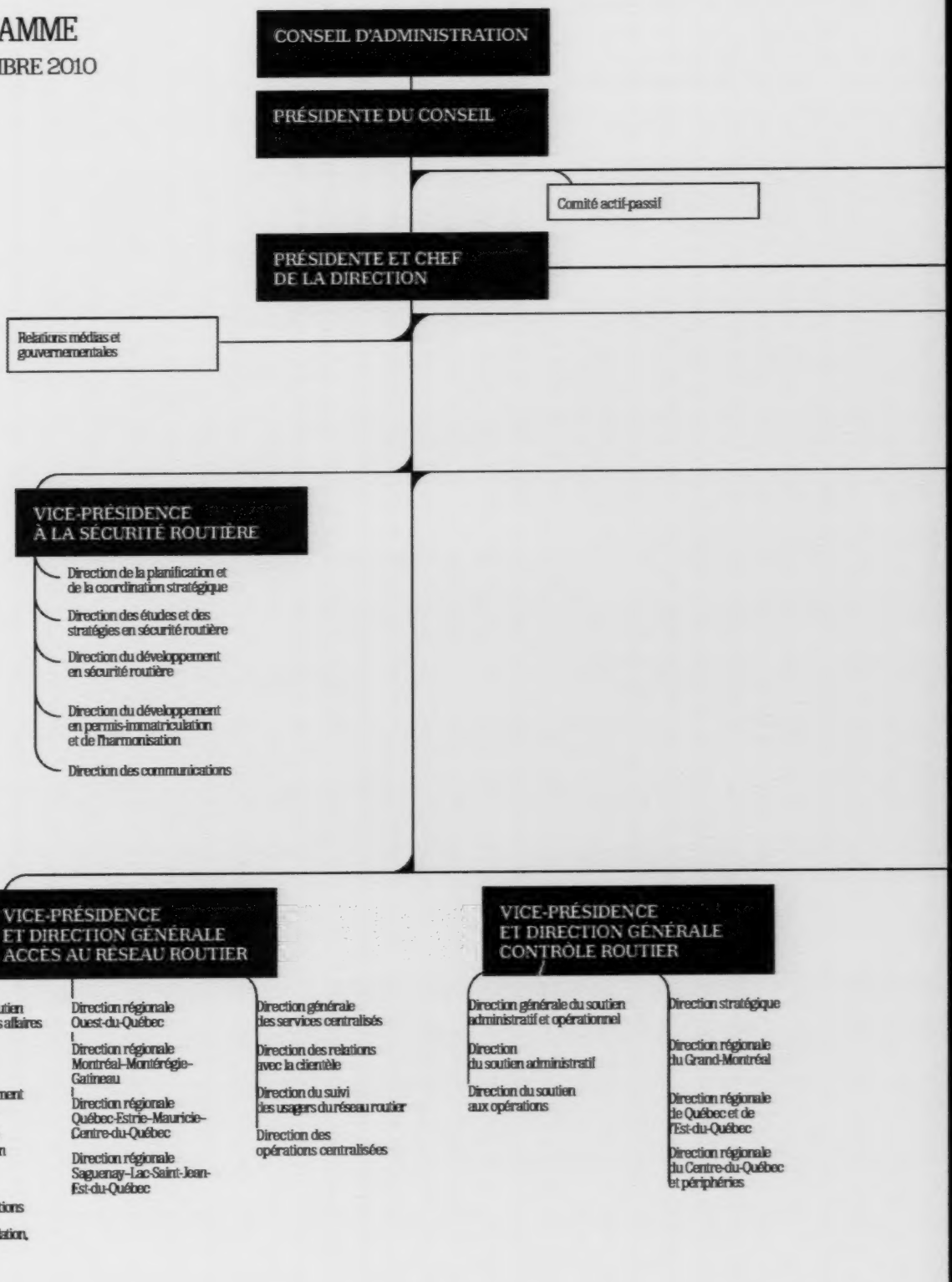
6 **CLAUDE GÉLINAS**
Vice-président aux affaires juridiques et au secrétariat général

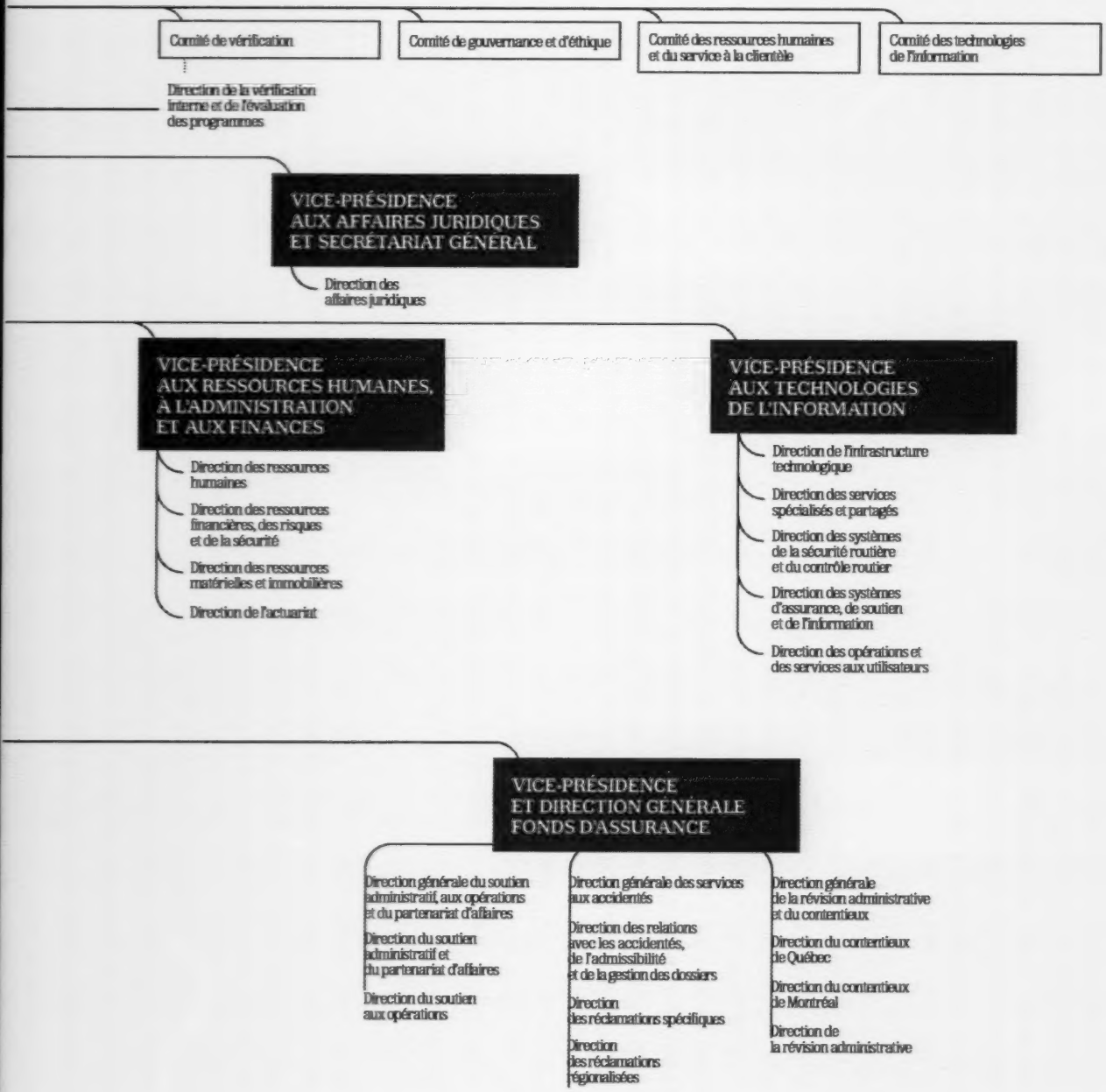
7 **JOCELYNE ANGER**
Directrice des ressources humaines

8 **YVES FRENETTE**
Vice-président et directeur général
Fonds d'assurance

9 **MICHEL LÉVEILLÉ**
Vice-président aux technologies de l'information

ORGANIGRAMME
AU 31 DÉCEMBRE 2010




Comité de vérification
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes
VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES JURIDIQUES ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Direction des affaires juridiques
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières, des risques et de la sécurité
Direction des ressources matérielles et immobilières
Direction de l'actuariat
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
VICE-PRÉSIDENCE ET DIRECTION GÉNÉRALE FONDS D'ASSURANCE
Direction générale du soutien administratif, aux opérations et du partenariat d'affaires
Direction du soutien administratif et du partenariat d'affaires
Direction du soutien aux opérations
Direction générale des services aux accidentés
Direction des relations avec les accidentés, de l'admissibilité et de la gestion des dossiers
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale de la révision administrative et du contentieux
Direction du contentieux de Québec
Direction du contentieux de Montréal
Direction de la révision administrative

LES OBJECTIFS

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010, révisé en 2008, et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Premier à être adopté depuis la création du Fonds d'assurance automobile, le Plan stratégique 2006-2010 répond à des enjeux qui revêtent une importance particulière pour les Québécois et repose sur une vision d'avenir ambitieuse. Chaque année, le conseil d'administration en évalue la mise en œuvre et, au besoin, lui apporte des ajustements. En 2010, aucune modification n'a été apportée. Un tableau sommaire des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 est présenté aux pages 32 et 33.

Par ailleurs, la Société a comme objectif de devenir une autorité en matière de prestation de services dans le secteur public. En conséquence, elle veille à la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. Les engagements de sa Déclaration de services aux citoyens sont présentés à la page 34.

PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010 RÉVISÉ

LE CONTEXTE

Le présent Plan stratégique 2006-2010 est le fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et des gestionnaires. La Société a jugé que l'évolution du contexte justifiait des ajustements et l'ajout de deux objectifs en 2008.

Le contexte se caractérise par :

- un progrès dans l'élimination des déficits d'exploitation du Fonds d'assurance automobile et de la gestion de l'accès au réseau routier;
- l'entrée en vigueur des nouvelles contributions d'assurance automobile;
- un bilan routier en amélioration depuis 2006, qui constitue toujours un défi pour assurer une réduction progressive du nombre de victimes de la route;
- la transformation de l'industrie du transport routier dans des conditions économiques plutôt difficiles;
- la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de développement durable;
- une croissance du coût de l'indemnisation moins forte et mieux contrôlée;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne, résultant de la politique du non-remplacement de 60 % des départs à la retraite;
- l'accentuation de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée;
- le vieillissement des systèmes technologiques de la Société;
- la crise financière mondiale et ses impacts sur l'économie.

ENJEUX		
LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	LA QUALITÉ DES SERVICES À LA POPULATION	LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS
ORIENTATIONS		
1 Réduire le nombre de victimes de la route	**2** Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles	**3** Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics
AXES ET OBJECTIFS		
Stratégie gouvernementale **1.1.1** Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière. **1.1.2** *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.* **Concertation régionale** **1.2** *Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.*	**Connaissance des clientèles** **2.1** À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles. **Ajustement de la prestation de servives** **2.2** À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services. **Prestation électronique de services** **2.3** Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.	**Qualité et coût des services** **3.1** Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.

Plan révisé le 22 octobre 2008

Note : Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 (en italique) se rapportent au Fonds d'assurance automobile.

LA VISION

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation.

LES RÉSULTATS VISÉS

D'ici la fin de l'année 2010, en poursuivant les objectifs de son plan stratégique, la Société obtiendra des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura notamment :

- atteint l'équilibre financier et ainsi assuré la pérennité du régime public d'assurance automobile du Québec;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Elle aura, du même coup, réduit la pression à la hausse sur les cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et mobilisé le personnel de manière à maintenir une offre de services de qualité, adaptée aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi qu'aux ressources disponibles;
- apporté une contribution à la simplification de l'accès aux services publics.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER	NOTRE PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE	
4 Assurer l'équilibre financier	**5** Optimiser nos façons de faire	**6** Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun
Déficit de financement **4.1.1** *À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.* **4.1.2** À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante. **Déficit cumulé** **4.2** *D'ici la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé.*	**Examen critique des activités** **5.1** À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société. **Optimisation des processus d'affaires** **5.2** D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société. **Actualisation des actifs technologiques** **5.3** D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'assurer la continuité des opérations, disposer d'un plan pour contrer le vieillissement des technologies de l'information.	**Gestion du changement** **6.1** D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel. **Mise à contribution du personnel** **6.2** À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société. **Attraction et rétention du personnel** **6.3** À compter de l'année 2009, mettre en place une stratégie de main-d'œuvre visant à assurer l'attraction et la rétention du personnel.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les relations avec les citoyens et l'attitude du personnel, et de quatorze engagements spécifiques. Ces derniers se répartissent en trois groupes :

- cinq ont trait aux communications avec les citoyens. Ils portent sur les appels téléphoniques, le courrier électronique et la correspondance postale;
- six concernent les services aux usagers de la route. Ils portent sur le service en centre de services, les rendez-vous pour un examen de conduite, la délivrance des permis de conduire et le dossier de propriétaire et d'exploitant de véhicules lourds;
- trois s'appliquent aux services aux personnes accidentées. Ils portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou de leur demande de révision.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN CENTRE DE SERVICES?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

VOUS VOULEZ OBTENIR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILETÉS DE CONDUITE?

- Vous fixer un rendez-vous, pour un examen théorique ou pratique :
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

VOUS DEMANDEZ OU RENOUVELEZ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de services.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

VOUS ÊTES UN ACCIDENTÉ DE LA ROUTE?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

LES RÉSULTATS

Les résultats obtenus par la Société en 2010 sont présentés selon la structure suivante :

- Les principaux résultats 2010
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010 révisé
  - La sécurité routière
  - La qualité des services à la population
  - La simplification de l'accès aux services publics
  - L'équilibre financier
  - Notre performance organisationnelle
- Les services aux citoyens et la Déclaration de services aux citoyens
  - Les services aux citoyens
  - Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - La veille
- La mesure de la performance et l'étalonnage
- La gestion intégrée des risques
- La gestion de la diversité
- L'éthique

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS 2010

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Diminution de 5,6 % des décès par rapport à 2009

- 487 décès (29 de moins)

LES SERVICES À LA POPULATION

Offre de services améliorée

- Diffusion des documents servant à la prise de décision en matière d'indemnisation sur le site Web de la Société
- Nouveaux rapports médicaux qui permettent d'obtenir l'information au bon moment lors du traitement de la réclamation d'assurance
- Nouveau système informatisé pour l'administration des examens théoriques
- Impression des rapports d'accident dans les centres de services

Croissance d'utilisation des services Web

- **Augmentation de 1,2 point de pourcentage de la part relative des services électroniques transactionnels en permis de conduire et immatriculation par rapport à 2009**
- La part relative d'utilisation des services électroniques transactionnels en permis de conduire et immatriculation passe à 26,8 %

L'ÉQUILIBRE FINANCIER

Fonds d'assurance

- **Atteinte de l'équilibre financier, réalisé en 2009**
- **Amélioration de 18 points de pourcentage en 2010 du taux de financement de l'année courante**
- 207,1 M$ - Surplus des opérations de l'année courante
- Taux de financement de 122 % de l'année courante du Fonds d'assurance

Gestion de l'accès au réseau routier

- **Augmentation du déficit de 6,6 % en raison de revenus moindres**
- **Diminution de 1 point de pourcentage en 2010 du taux de financement**
- (38,9 M$) - Déficit des produits sur les charges de l'année courante [7]
- Taux de financement de 76 % de l'accès au réseau routier

7. Le sous-financement de l'accès au réseau routier est remboursé par le gouvernement au moyen des sommes transférées au Fonds des réseaux de transport terrestre (FRTT) depuis le 1er avril 2010. Ce remboursement s'élève à 38,2 millions de dollars en 2010. En considérant celui-ci, le taux de financement atteint 98 %.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010 RÉVISÉ

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux seize objectifs stratégiques de la Société[8], regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

ENJEU : LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

ORIENTATION 1 : **Réduire le nombre de victimes de la route**

Le bilan routier 2010 comporte une diminution du nombre total de victimes par comparaison à la moyenne de la période allant de 2005 à 2009, bien qu'il affiche une légère augmentation de ce nombre en 2010.

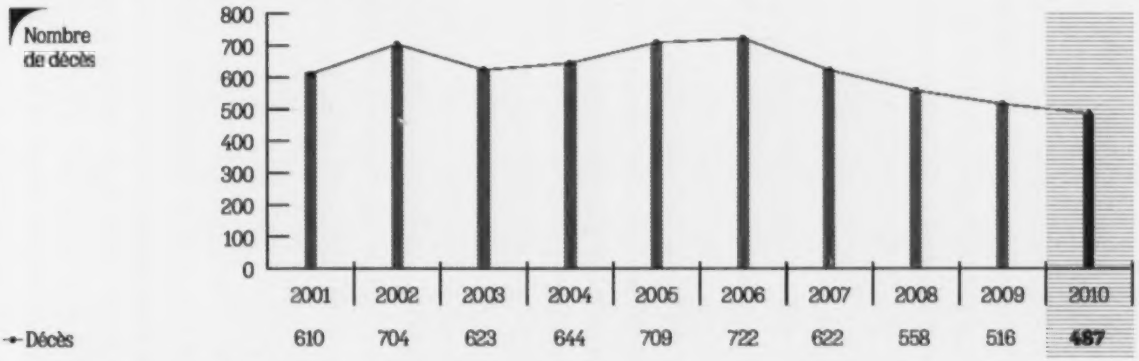
C'est toutefois au chapitre des décès que les gains en matière de sécurité routière ont été remarquables en 2010 puisque que le nombre de décès a atteint son niveau le plus bas depuis bon nombre d'années, soit depuis 1948. En effet, le nombre de personnes décédées se chiffre à 487, ce qui représente une diminution de 5,6 % par rapport à l'année 2009 et une diminution de 22,1 % par rapport à la moyenne de 2005-2009.

Pour sa part, le nombre de blessés graves présente une hausse de 2,8 % par rapport aux résultats de l'année 2009. Cependant, il convient de souligner qu'il s'agit d'une diminution de 23,9 % du nombre de blessés graves par rapport à la moyenne de la période allant de 2005 à 2009. Quant au nombre total de victimes, il s'établit, en 2010, à 43 853, ce qui équivaut à une légère augmentation de 0,6 % par rapport aux résultats de l'année 2009 mais à une baisse de 8,0 % comparativement à la moyenne observée au cours de la période allant de 2005 à 2009.

Il importe de noter que le taux de victimes par 100 000 habitants n'a jamais été aussi bas que celui obtenu en 2010, soit 555 victimes (décédées et blessées). À titre de comparaison, le taux de victimes par effectif de 100 000 de population se chiffrait à 624 en 2007, Année de la sécurité routière.

Certains éléments ont contribué à maintenir les gains effectués en matière de sécurité routière depuis les dernières années et l'amélioration du comportement des usagers de la route en fait certainement partie. À cet égard, l'entrée en vigueur de mesures adoptées par le gouvernement et les efforts soutenus de la Société, y compris ceux de Contrôle routier Québec, des corps policiers et de l'ensemble des partenaires, ont tous contribué à cette amélioration.

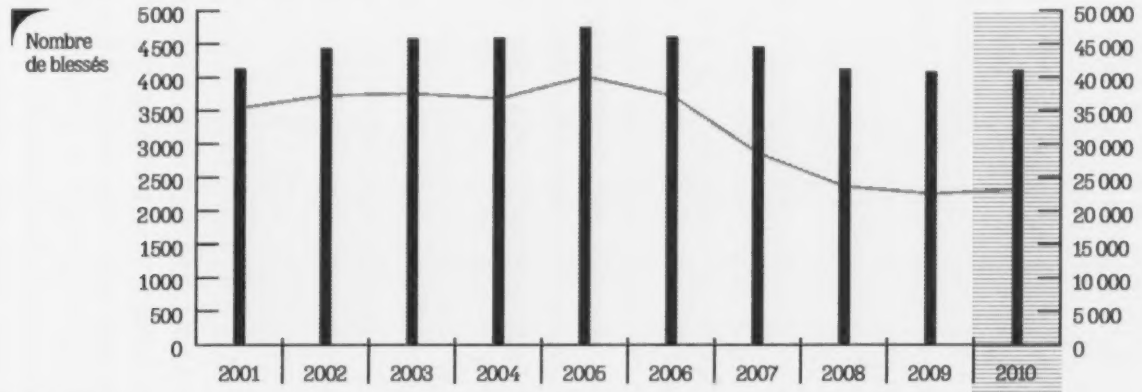
Évolution du nombre de décès de 2001 à 2010



Données provisoires tirées des rapports d'accident

8. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1 et 4.2 se rapportent à la fiducie d'utilité sociale qu'est le Fonds d'assurance automobile du Québec. Par conséquent, ils relèvent du conseil d'administration de la Société.

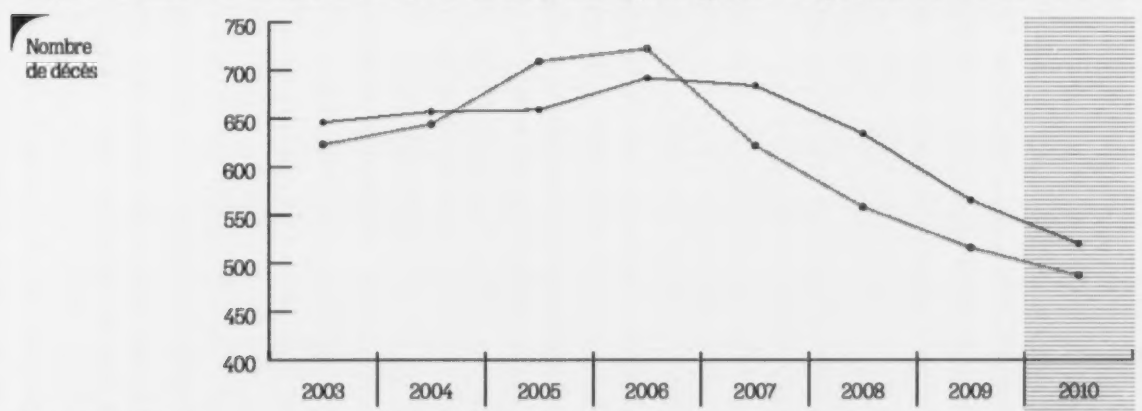
Évolution du bilan routier de 2001 à 2010



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 465	46 034	44 503	41 220	40 832	**41 053**
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 012	3 722	2 860	2 360	2 251	**2 313**

Données provisoires tirées des rapports d'accident

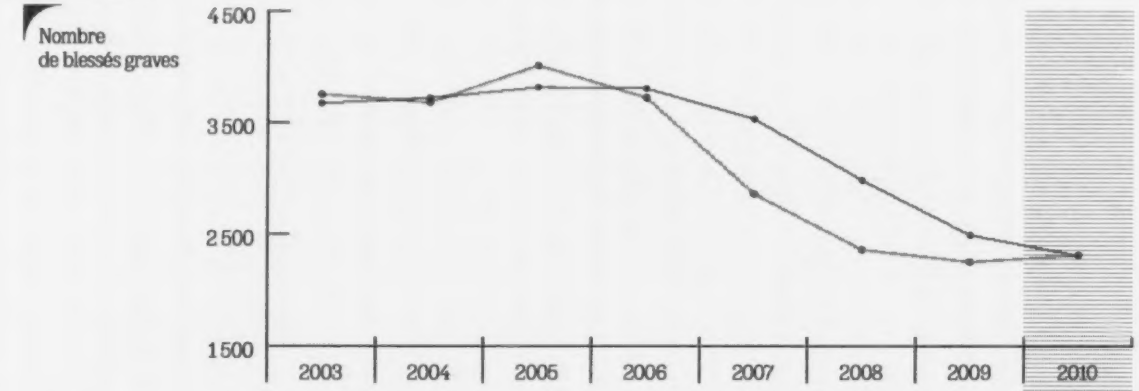
Comparaison de l'évolution du nombre de décès de 2003 à 2010 par rapport à la moyenne triennale de 2001 à 2010



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre réel de décès	623	644	709	722	622	558	516	**487**
Moyenne triennale se terminant en	646	657	659	692	684	634	565	**520**

Données provisoires tirées des rapports d'accident

Comparaison de l'évolution du nombre de blessés graves de 2003 à 2010 par rapport à la moyenne triennale de 2001 à 2010



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre réel de blessés graves	3 753	3 679	4 012	3 722	2 860	2 360	2 251	**2 313**
Moyenne triennale se terminant en	3 673	3 720	3 815	3 804	3 531	2 981	2 490	**2 308**

Données provisoires tirées des rapports d'accident

L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle. Les graphiques ci-dessus montrent qu'après la détérioration continue de la situation jusqu'en 2006, la tendance est inversée : le bilan routier s'améliore! D'ailleurs, il importe de souligner que la moyenne triennale du nombre de décès et du nombre de blessés graves de la période 2008-2010 présente les valeurs les plus basses de toutes, soit 520 décès et 2 308 blessés graves. Le défi de la Société, de ses partenaires et de tous les Québécois consiste à poursuivre leurs efforts afin d'améliorer encore davantage ce bilan routier tout à fait remarquable.

AXE : **Stratégie gouvernementale**

OBJECTIF 1.1.1 : **Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.**

Cibles 2010	**Résultats**
Participation aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière, aux tables sectorielles et à des comités internationaux	La Société a poursuivi sa participation aux travaux de la Table, à ceux de plusieurs tables sectorielles et à des comités internationaux.
Participation aux travaux du Plan d'action en sécurité routière 2008-2013	Les travaux, sous la responsabilité du MTQ, ont été suspendus au cours de l'année 2008. Par conséquent, le dépôt du Plan d'action en sécurité routière a été reporté.
Préparation et mise en œuvre du Plan d'action en sécurité routière 2010-2015 – volet SAAQ	La préparation et la mise en œuvre du Plan d'action ont été reportées.

En collaboration avec le ministère des Transports, la Société a poursuivi sa participation à la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR). Elle y a apporté son expertise sur les dossiers relevant de sa compétence. De plus, elle a assuré le secrétariat de la Table en collaboration avec le ministère des Transports.

Notons que la Société a mis sur pied deux comités de travail pour répondre aux préoccupations des représentants de la Coalition moto, qui souhaitaient que l'analyse des questions relevant de la sécurité routière des motocyclistes et du volet tarification soient prises en compte.

En 2010, la Société a mis en application les nouvelles mesures prévues dans la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude (2007, chap. 40). Ces mesures ont trait, principalement, à l'accès graduel à la conduite. En effet, cette loi prévoyait l'entrée en vigueur du cours de conduite obligatoire; la mise en place du permis de conduire probatoire pour les personnes de 25 ans et plus; l'entrée en vigueur du cours de conduite obligatoire pour cyclomoteurs et l'élaboration des nouveaux examens théorique et pratique en vue de l'obtention du permis pour la conduite d'un véhicule de promenade (classe 5)[9].

La Société a poursuivi activement, au cours de l'année, les travaux pour compléter la mise en œuvre d'autres mesures issues de cette loi. Ces travaux concernent aussi l'accès graduel à la conduite et visent ultérieurement la mise en place d'une phase intermédiaire après le permis probatoire, octroyant un maximum de huit points d'inaptitude aux personnes de moins de 23 ans et un maximum de douze points aux personnes de 23 et 24 ans. Ils visent aussi la modification du calcul des sanctions lorsque le titulaire d'un permis d'apprenti conducteur, d'un permis probatoire ou d'un permis de conduire accumule un nombre de points d'inaptitude égal ou supérieur au régime auquel il est soumis, soit une révocation du permis d'une durée de trois, six ou douze mois, plutôt qu'une suspension de trois mois comme c'est le cas actuellement.

Par ailleurs, la Société a consacré beaucoup d'efforts dans la préparation du projet de loi qui a conduit à l'adoption, le 10 décembre 2010, de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives (2010, chap. 34). Cette loi comprenait principalement des mesures plus sévères concernant l'alcool au volant pour les récidivistes et les jeunes de 21 ans et moins ainsi que des mesures plus sévères pour le surf sur véhicule (*car surfing*) et les courses de rue. Elle contenait également des mesures concernant des règles pour les piétons et les cyclistes, la vérification mécanique, les sacs gonflables, les véhicules lourds ou encore le moratoire sur la reconnaissance des écoles de conduite. Certaines de ces mesures sont entrées en vigueur à la date d'adoption alors que d'autres entreront en vigueur d'ici le mois de juin 2012.

Au cours de l'année 2010, la Société a également poursuivi les travaux liés au projet pilote sur la motocyclette à trois roues. Les données recueillies lors de ce projet pilote mené en 2008-2009 par des titulaires de permis de conduire de classe 5 ont permis à la Société de déterminer les exigences requises pour la conduite de ce type de véhicule. Ces nouvelles exigences nécessiteront des modifications réglementaires et systémiques. D'ici là, une mesure transitoire, encadrée par un arrêté ministériel, autorise, jusqu'à la fin de 2011, le titulaire d'un permis de conduire de classe 5 à conduire une motocyclette à trois roues à condition qu'il réussisse un cours de conduite propre à ce type de véhicule. Le cours de conduite a été conçu par la Société et est donné par les écoles de conduite accréditées qui offrent le cours pour motocyclette. Au 31 décembre 2010, 3 070 titulaires de permis de conduire de classe 5 possèdent une autorisation pour la conduite d'une motocyclette à trois roues.

L'entente encadrant la publicité automobile a été officialisée en 2009. Elle vise à interdire tout message publicitaire représentant un conducteur de véhicule routier qui témoigne de l'insouciance à l'égard de la sécurité routière et présentant des situations qui encouragent des pratiques ou des gestes imprudents, dangereux ou prohibés. L'organisme responsable des normes canadiennes de la publicité a amendé en conséquence sa grille d'analyse et publie l'information pertinente sur son site Web. La Société a également ajouté une rubrique sur ce sujet à la section « Sécurité routière » de son site Web[10]. Au mois de novembre 2010, la Société a transmis une lettre aux deux signataires[11] de l'entente représentant l'industrie automobile pour les informer qu'aucune plainte n'avait été déposée en 2010 (deux premiers trimestres) en vertu de l'article 10 et de l'article 14 du Code canadien des normes de la publicité et pour les inciter à rester vigilants dans leurs choix publicitaires.

Par ailleurs, la participation de la Société à des tables sectorielles en sécurité routière s'est poursuivie au cours de l'année. En effet, la Société a coordonné les travaux de quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière : celle de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, celle de Laurentides-Lanaudière, celle du Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et celle de Chaudière-Appalaches.

Au regard des comités internationaux, il importe de noter que la Société est la représentante du Québec au sein de l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA). La Vice-présidence à la sécurité routière est présente dans plusieurs associations canadiennes et internationales. À titre d'exemples, citons l'Association québécoise des transports et des routes (AQTR), le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), la Commission internationale des examens de conduite automobile (CIECA) de même que la Commercial Vehicule Safety Alliance (CVSA).

9. En plus de pouvoir conduire un véhicule de promenade (automobile ou fourgonnette), le titulaire de permis de classe 5 est autorisé à conduire tout camion dont la masse nette est inférieure à 4 500 kg et comptant deux essieux, une habitation motorisée, un véhicule-outil et un véhicule de service.
10. www.saaq.gouv.qc.ca
11. Les deux signataires sont : l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada et l'Association canadienne des constructeurs de véhicules.

OBJECTIF 1.1.2 : **Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.**

Cibles 2010	Résultats
Mise en œuvre de l'objectif	La Société a poursuivi ses campagnes de communication sur les actions à fort potentiel d'amélioration.
Poursuivre la stratégie mise en place en 2007	La Société, en collaboration avec ses partenaires, a poursuivi ses actions de sensibilisation au sujet des diverses problématiques de sécurité routière.

En vue d'amener les usagers de la route à adopter des comportements plus sécuritaires, la Société a mené des campagnes publicitaires ciblant l'alcool au volant; la ceinture de sécurité; la courtoisie sur la route; la vitesse; les jeunes conducteurs; les motocyclistes et les piétons; la sécurité à l'occasion des opérations de déneigement; le comportement des automobilistes au cours des déplacements durant la période des vacances estivales.

En 2010, la Société a organisé plusieurs nouvelles activités ou a reconduit des activités instaurées en 2009.

- Une caravane de sensibilisation pour les jeunes conducteurs a été reprise. Intitulée *La vitesse - Il y a un prix à payer*, cette activité de sensibilisation montrait des remorqueuses à plateforme chargées de véhicules accidentés et arborant des messages-chocs destinés aux jeunes conducteurs et a été présentée dans diverses villes du Québec (près des bars et sur les terrains de cégeps et d'universités). Des activités de relations médias ont également été faites pour soutenir cette campagne de sensibilisation.
- Une promotion télévisée intitulée *As-tu ton CD?* (conducteur désigné) a été réalisée pour soutenir la campagne contre la conduite avec les facultés affaiblies. Cette promotion est le fruit d'une association avec le réseau de télévision TVA pour renforcer la notion de conducteur désigné en utilisant l'appellation CD.
- Pour la première fois, la Société a utilisé un décompte numérique à la télévision pour promouvoir la sécurité routière (le décompte du temps qui reste avant le début d'une émission). À l'automne, le panneau d'ouverture de quelques émissions de télévision simulait le décompte numérique d'une intersection indiquant aux piétons le temps qu'il leur reste pour traverser la chaussée. Le message précisait que, pour leur sécurité, les piétons doivent se rendre à l'intersection avant de traverser.
- La Société a diffusé quatre capsules d'information dans le cadre de l'émission *Quand passe la cigogne*, à Canal Vie, pour informer les parents sur l'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants.

Par ailleurs, les changements comportementaux sont un défi de taille qu'il est impossible de relever seul. Pour assurer une meilleure cohérence dans l'action, la mobilisation et la coopération de différents partenaires sont impératives. La promotion de la sécurité routière nécessite un travail de partenariat associant bien souvent d'autres ministères (ministère des Transports, de la Sécurité publique, de la Justice, etc.), des acteurs de terrain (organisations policières, écoles, municipalités, etc.) et des associations (Opération Nez rouge, Collège des médecins, Fédération motocycliste du Québec, CAA-Québec, etc.). Des entreprises privées s'inscrivent également dans la démarche de coopération pour amplifier les messages publics de promotion.

En 2010, la Société a poursuivi sa collaboration à diverses opérations de surveillance policière, telles que Attachez-vous à la vie, qui incite au port de la ceinture de sécurité et à l'utilisation des sièges d'auto pour enfants, et aux opérations Bon pied, bon œil, dont le but est de promouvoir le respect des règles de circulation, tout en insistant sur la vigilance et la courtoisie dans les déplacements à pied ou au volant d'un véhicule.

La Société et Contrôle routier Québec se sont associés à la Sûreté du Québec et aux services de police municipaux pour mener la campagne sur la courtoisie au volant dont le thème était : « La courtoisie, ça fait du bien! ». La Société a organisé, de concert avec l'Association des directeurs de police du Québec,

la 3e édition de la Journée de sensibilisation à la sécurité routière. Cette journée vise à former les aspirants policiers à cette réalité.

La Société soutient Opération Nez rouge (ONR) depuis 1986. Cette cause importante est directement liée à son mandat de promotion de la sécurité routière. Près de 230 employés de la Société ont pris part à l'ONR à titre de bénévoles. Soulignons également que cet organisme contribue largement à faire évoluer la mentalité de la population québécoise en ce qui concerne la conduite en état d'ébriété.

La Société est le partenaire financier principal du programme de sensibilisation au port de la ceinture de sécurité intitulé Bouclez-la! Il s'adresse principalement aux jeunes du secondaire et comporte deux volets : une conférence interactive sur l'importance d'utiliser la ceinture de sécurité et une simulation d'accidents avec tonneaux, réalisée au moyen d'une véritable « voiture-tonneaux ». Mis sur pied en 2008, avec la collaboration d'Opération Nez rouge et des élèves en techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy, ce deuxième volet s'est poursuivi en 2010 et il est maintenant accessible à l'ensemble des corps policiers du Québec : 17 582 jeunes ont été rencontrés par 29 services policiers en 2010.

CAA-Québec a poursuivi la coordination des activités de promotion et d'animation du matériel éducatif *Sur la route des dragons!*, destiné aux jeunes de 5 à 8 ans. Élaboré par la Société et instauré en 2008, *Sur la route des dragons!* est un dessin animé accompagné d'un guide d'animation, destiné à sensibiliser les élèves de la maternelle et du primaire aux risques liés aux déplacements à pied et en autobus scolaire, et à leur enseigner les comportements sécuritaires à adopter.

La Société a maintenu la promotion du Réseau provincial permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants, qu'elle avait instauré en mai 2007 et qui est coordonné par CAA-Québec. Ce réseau a pour but d'offrir un service de vérification de sièges d'auto sur une base annuelle, et ce, partout au Québec. Au cours de l'année 2010, plus de 4 447 vérifications ont été effectuées par les membres du Réseau (une hausse de 27 % par rapport à 2009).

En octobre, la Société a collaboré à la réalisation du Mois du piéton ainsi qu'à l'opération Fêtons l'Halloween en toute sécurité. Notons que cette campagne est organisée par le Comité sécurité Halloween, formé de représentants d'UNICEF-Québec, de Parents-secours et des corps policiers du Québec.

La Société collabore depuis 22 ans à la campagne de sécurité dans le transport scolaire de l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ), qui a notamment pour but de promouvoir, auprès des usagers de la route, la consigne de sécurité en présence d'autobus scolaires. Issue du partenariat entre la Société et l'ATEQ, la 22e campagne de sécurité en transport scolaire s'est déroulée en février 2010, sur le thème *M'as-tu vu?*. Cette campagne visait deux groupes de clientèle : les usagers de la route et les enfants de 5 à 12 ans. La Société réalise également en cours d'année de nombreuses activités de communication auprès des conducteurs, des écoliers et de leurs parents, afin d'obtenir leur contribution à l'amélioration de la sécurité.

En 2010, le Comité stratégique de déneigement, sous la responsabilité de Contrôle routier Québec, a poursuivi ses activités. Il a notamment travaillé sur les recommandations découlant du *Rapport neige*. Ce comité a été créé en 2009 dans l'optique d'améliorer la sécurité routière en période hivernale et de faire le suivi des accidents liés aux activités de déneigement, sous la responsabilité de Contrôle routier Québec.

À ce propos, une journée sur la vigilance hivernale a été tenue le 3 novembre 2010. Conçue à l'intention des représentants des communications chez les corps policiers, la rencontre portait principalement sur la présentation d'une stratégie de communication relative aux opérations de déneigement.

Parallèlement, Contrôle routier Québec a réalisé son plan d'action provincial de déneigement 2009-2010 et lancé son plan 2010-2011. Les activités présentées dans ces plans sont basées sur les quatre axes prioritaires d'intervention de l'agence : la prévention et la sensibilisation, les communications, l'application des lois et des règlements ainsi que la recherche.

Au cours de l'année, la Société a également publié divers communiqués de presse sur les principales problématiques de sécurité routière afin d'attirer l'attention des médias sur différents enjeux en sécurité routière. En 2010, la Société s'est faite très présente dans les médias par la diffusion de publicités bien ciblées en harmonie avec les opérations de surveillance policière. En misant sur une telle stratégie de communication et de partenariat avec les services policiers et Contrôle routier Québec, la Société a contribué de manière significative à l'amélioration du bilan routier, amélioration qui se poursuit depuis 2007.

La stratégie adoptée par la Société a certainement contribué aux résultats constatés en 2010. Cette stratégie a contribué à la réduction de 5,6 % des décès par rapport à 2009. Cette réduction n'est pas étrangère aux nombreux efforts déployés par la Société, par ses partenaires, par les policiers et par Contrôle routier Québec en matière de prévention des accidents de la route. Il s'agit donc de poursuivre la stratégie de communication en se concentrant sur les bons messages et sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

La mise en œuvre de cet objectif a sollicité la participation de ressources venant de plusieurs vice-présidences de la Société et celle des partenaires. L'atteinte de cet objectif a nécessité l'investissement de 5 millions de dollars dans des campagnes publicitaires. Aussi la Société est-elle bien décidée à poursuivre sa stratégie : *s'unir pour une vision commune de la sécurité routière et une action concertée.*

AXE : **Concertation régionale**

OBJECTIF 1.2 : **Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.**

Cibles 2010	Résultats
Établissement d'un cadre de référence de la concertation régionale en sécurité routière	La Société a poursuivi son engagement en matière de régionalisation des actions en sécurité routière, entre autres, en comblant deux nouveaux postes de conseillers régionaux, portant ainsi à cinq le nombre de ces conseillers en poste, en 2010.
Détermination des régions cibles visant à représenter, au total, 80 % des victimes de la route	La détermination des régions cibles a été effectuée selon le découpage préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ).

La Société a poursuivi la régionalisation des actions en matière de sécurité routière, entre autres, en comblant deux nouveaux postes de coordonnateurs régionaux. Elle a également organisé et mis en œuvre, au cours de l'année 2010, des actions de sécurité routière régionales en concertation avec les partenaires du milieu, notamment les services policiers. La détermination des régions cibles est inspirée du découpage territorial préconisé par l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), dont les membres sont des partenaires naturels de la Société en matière de sécurité routière. À la fin de l'année 2010, cinq des six régions comptaient un coordonnateur, soit les régions suivantes : Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec (Région 1), Saguenay–Lac-Saint-Jean (Région 2), Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches–Charlevoix–Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (Région 3), Sud-de-Montréal–Montérégie (Région 4), Nord-de-Montréal–Laval–Lanaudière–Laurentides (Région 5).

La Société poursuit son engagement régional en sécurité routière. Afin de donner aux régions une plus grande capacité d'agir, 721 676 $ ont été accordés dans le but de soutenir et d'accompagner des initiatives des corps policiers et des municipalités pour une troisième année consécutive. Parmi les activités régionales qui se sont tenues en 2010, il est intéressant de mentionner l'appui de la Société aux services policiers des Villes de Granby, Sherbrooke et Trois-Rivières, ainsi qu'à la MRC de la Haute-Yamaska, pour la tenue de l'opération Bon pied, bon œil. Notons également la participation de la Société à la campagne montréalaise axée sur la sécurité des piétons et des cyclistes, à celle de la Ville de Saint-Eustache sur l'écoconduite et à celle de la Ville de Québec pour l'Opération Cyclo-Sécur, ainsi que la poursuite du programme de subvention pour l'acquisition et l'installation d'appareils de système de reconnaissance de plaques d'immatriculation. Ce programme a permis de rembourser à seize municipalités la moitié de la valeur de chaque appareil autorisé, jusqu'à concurrence de 12 500 $ par appareil.

Outre sa participation aux tables de concertation régionales en contrôle routier et sécurité routière dont elle est responsable, la Société a poursuivi, en collaboration avec le CAA, la consolidation d'un réseau permanent de vérification des sièges d'auto pour enfants. Rappelons, enfin, que la Société est le principal commanditaire de l'Opération Nez rouge dans toutes les régions du Québec.

La régionalisation de la sécurité routière permet d'adapter les objectifs globaux à la dynamique des régions, d'encourager les initiatives provenant du terrain, de multiplier, à longueur d'année, les actions dans le domaine de la sécurité routière et, enfin, de favoriser la complémentarité des actions au moyen du partenariat avec les services policiers, les municipalités, le réseau de la santé et les organismes publics et parapublics. Le fait de miser sur les médias régionaux et locaux permet d'assurer une plus grande visibilité des actions et des messages de sécurité routière. En 2010, l'intensification des actions menées en région en matière de sécurité routière a contribué à consolider le principe de sécurité durable en favorisant la responsabilisation des usagers de la route et en faisant la promotion de l'écoconduite, qui se caractérise par une conduite sécuritaire, économique et respectueuse de l'environnement.

ENJEU : LA QUALITÉ DES SERVICES À LA POPULATION

ORIENTATION 2 : **Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles**

La Société a instauré un processus d'acquisition continue de connaissances sur ses diverses clientèles lui permettant d'ajuster sa prestation de services, en tenant compte de la disponibilité de ses ressources. Malgré les contraintes en effectifs et la croissance continue de la demande de services, la Société demeure attentive aux besoins et aux attentes de la population ainsi que de ses divers groupes de clientèle, afin d'offrir les meilleurs services possible.

AXE : **Connaissance des clientèles**

OBJECTIF 2.1 : **À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur les clientèles.**

Cibles 2010	**Résultats**
Élaboration d'orientations de la Société en matière de services à la clientèle	Poursuite des travaux permettant l'actualisation des orientations en matière de services à la clientèle
Démarche de mise à jour dynamique des connaissances générales et spécifiques sur les divers groupes de clientèle	Réalisation de diverses enquêtes auprès des citoyens, des grandes clientèles de la Société et de groupes particuliers de clients

Au cours de l'année 2010, la mise à jour des connaissances sur la clientèle s'est poursuivie par différentes activités, parmi lesquelles :

- des groupes de discussion permettant de connaître les attentes des citoyens et des diverses clientèles envers la prestation de services et les grands mandats de la Société;
- un sondage pour mesurer la satisfaction et les attentes des citoyens et des clientèles envers les services rendus par la Société et envers ses grands mandats;
- les rencontres du comité consultatif et des quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière;
- des journées thématiques consacrées notamment à l'industrie du taxi et aux stratégies de communication touchant les opérations de déneigement;
- une consultation visant à tracer le portrait des problématiques en lien avec la délinquance économique dans le domaine du transport de personnes et de biens;
- un sondage téléphonique effectué auprès des conducteurs ayant passé un examen de conduite sur route, examen qui visait à réévaluer leurs compétences.

L'information recueillie alimentera la réflexion sur l'actualisation des orientations en matière de services à la clientèle et l'adaptation de ces services. Elle permettra également d'amorcer les travaux de révision de la Déclaration de services aux citoyens.

AXE : **Ajustement de la prestation de services**

OBJECTIF 2.2 : **À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services.**

En 2010, la Société a poursuivi sa démarche d'amélioration, d'ajustement et de simplification de sa prestation de services.

Dans le domaine de l'assurance, la Société a :

- poursuivi ses efforts afin de diminuer le délai de traitement des avis médicaux et a, ainsi, résorbé son inventaire : le délai moyen étant de 42 jours en 2010 comparativement à 81 jours en 2009;
- maintenu le délai moyen de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec en deçà des 30 jours prévus par la loi;
- continué les échanges avec le Tribunal administratif du Québec visant à résorber l'inventaire des dossiers en assurance automobile;
- révisé l'ensemble des documents servant à la prise de décision pour en faciliter la compréhension, autant pour sa clientèle que pour le grand public, avant leur diffusion sur le site Web de la Société où ils seront accessibles à tous.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, la Société a :

- élaboré un plan d'action pour corriger certaines difficultés éprouvées par la clientèle ayant adhéré au service de prélèvements bancaires automatiques;
- mis en place un nouveau système informatisé pour l'administration des examens théoriques plus convivial pour la clientèle et permettant d'optimiser le travail des préposés;
- poursuivi les travaux prévus au plan d'action pour l'amélioration des services offerts à la clientèle faisant l'objet de sanctions.

En contrôle routier, la Société a :

- mené des activités de sensibilisation et d'information auprès des citoyens sur la réglementation qui les concerne et sur le rôle de l'agence Contrôle routier Québec (CRQ), notamment par :
  - les opérations Écocentres sur le transport des matériaux et des normes d'arrimage;
  - l'opération Carrefour en Estrie auprès des parents d'enfants qui font leur première entrée scolaire, en collaboration avec plusieurs partenaires de la région;
  - des conseils quant à l'arrimage et au transport de matières dangereuses lors de l'achat de matériel et de combustibles, dans les entreprises RONA de Shawinigan, Trois-Rivières et Nicolet;
- continué d'être proactive en matière de déneigement auprès de ses partenaires et de la population par :
  - l'élaboration d'outils conçus pour les contrôleurs routiers afin de tenir des séances d'information sur le déneigement;
  - des rencontres de sensibilisation au sujet des problématiques hivernales, de la réglementation, des pouvoirs et des mandats de CRQ, auprès de plus de 700 personnes dont le travail était lié au déneigement de la ville de Québec, et ce, en collaboration avec la Ville de Québec et son service de police;
  - la diffusion d'une publicité à la télévision pour rappeler aux citoyens d'être vigilants lors des activités de déneigement;
- offert un traitement plus rapide et plus exhaustif des demandes de reconnaissance du Programme d'entretien préventif (PEP);
- offert un traitement plus rapide des plaintes adressées par la clientèle aux mandataires;
- modifié la formation « Normes de sécurité des véhicules routiers » afin de mieux refléter le quotidien des contrôleurs routiers.

L'analyse des plaintes et des commentaires reçus a permis à la Société de cibler et de mettre en œuvre des pistes d'amélioration concrètes visant à améliorer les services offerts à la population. La Société s'est d'ailleurs dotée, à la fin de 2010, d'une nouvelle politique axée sur la volonté de l'organisation d'être à l'écoute de sa clientèle et d'intégrer les plaintes et les commentaires dans le processus d'amélioration continue des produits et services offerts. Des rapports trimestriels des plaintes, ainsi que les pistes d'amélioration mises en place, ont également été présentés au comité des ressources humaines et du service à la clientèle du conseil d'administration.

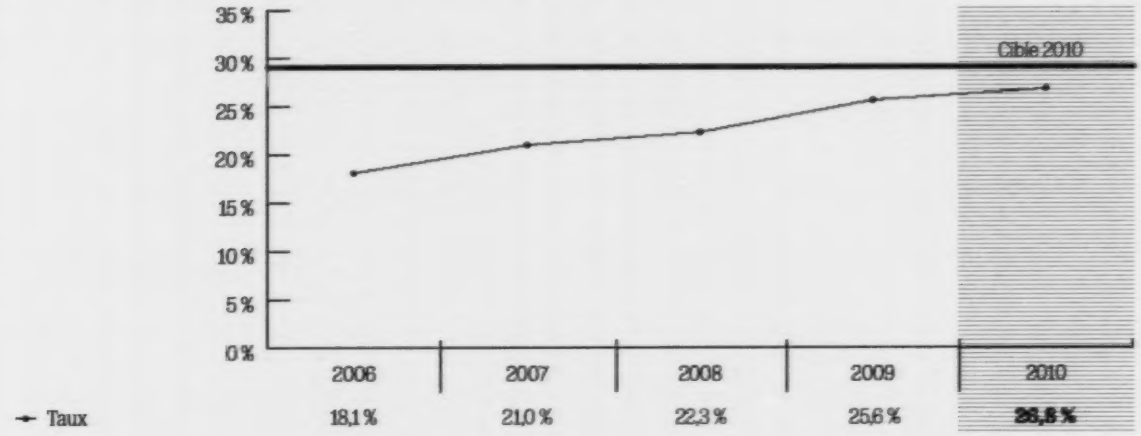
AXE : **Prestation électronique de services**

OBJECTIF 2.3 : **Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.**

Indicateur	**Cible 2010**	**Résultats 2010**
Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels	Augmentation de 10 % par rapport à la situation au 31 décembre 2006	Voir graphique

La prestation électronique de services offerte à la clientèle grand public connaît une progression constante. Au 31 décembre 2010, la part relative des services électroniques transactionnels en permis et immatriculation s'élève à 26,8 %. L'objectif, qui visait une augmentation à 28,1 %, a été atteint à 95,4 %.

Évolution du taux d'utilisation des services électroniques transactionnels



La Société poursuit ses efforts pour optimiser et développer des services en ligne dans le but d'accroître l'utilisation de la prestation électronique de services. Elle est en lien avec d'autres organismes et fait de la veille pour connaître les meilleures pratiques dans le domaine. Elle s'est associée à divers projets du Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) afin, notamment, d'améliorer sa connaissance de la clientèle en ce qui concerne les services en ligne.

ENJEU : LA SIMPLIFICATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

ORIENTATION 3 : **Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics**

Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait que le réseau des centres de services de la Société, déjà présent dans toutes les régions, serait utilisé pour déployer le réseau régional de Services Québec, dans le but de faciliter les démarches des citoyens auprès de l'État. Les orientations ayant été modifiées, elles ont permis à la Société et à Services Québec d'offrir des services à la population en cohabitation dans neuf sites : Lévis, Saguenay, Saint-Jean-sur-Richelieu, Gaspé, Québec (Lebourgneuf), Sept-Îles, Trois-Rivières, Montréal (Langelier) et Rimouski. En 2010, la cohabitation des deux organismes s'est poursuivie sur la base des activités établies.

AXE : **Qualité et coût des services**

OBJECTIF 3.1 : **Collaborer avec Services Québec à la mise en place d'un guichet multiservice permettant de simplifier l'accès des citoyens et des entreprises aux services publics.**

Le partenariat mis en œuvre avec Services Québec au cours des dernières années permet à celui-ci de donner de l'information à la population au regard des activités de la Société, de transférer les appels relatifs aux dossiers de la clientèle de la Société par l'intermédiaire d'une interconnexion, et de prendre en charge la majorité des appels relatifs aux changements d'adresses de la clientèle de la Société.

ENJEU : L'ÉQUILIBRE FINANCIER

ORIENTATION 4 : **Assurer l'équilibre financier**

À l'égard de deux de ses mandats, soit la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans ces deux cas, elle était en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des produits et des charges de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit cumulé.

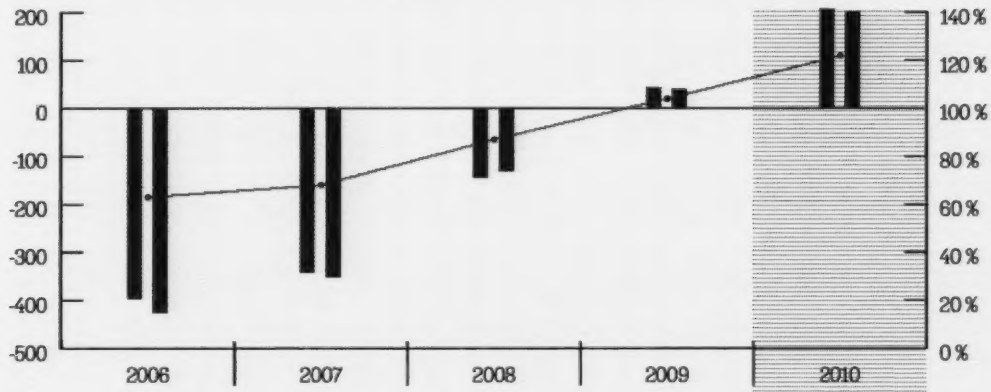
AXE : **Déficit de financement**

OBJECTIF 4.1.1 : **À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges des opérations de l'année courante.**

Indicateurs	Cibles 2010	Résultats
Taux de financement	100 %	122 %
Surplus des opérations de l'année courante	–	207,1 M$
Surplus de financement	–	202,2 M$

Pour assurer le plein financement de l'année d'assurance courante, la Société s'est donné comme objectif de diminuer les charges du Fonds d'assurance en poursuivant ses efforts pour réduire le nombre d'accidentés de la route et en optimisant ses façons de faire. De plus, des rajustements aux contributions d'assurance sont entrés en vigueur les 1er janvier 2008, 2009 et 2010.

Évolution du surplus (déficit) des opérations et du surplus (déficit) de financement au Fonds d'assurance[12]



	2006	2007	2008	2009	2010
Surplus (déficit) des opérations de l'année courante (M$)	(395,6)	(341,4)	(145,5)	43,4	**207,1**
Surplus (déficit) de financement (M$)	(425,1)	(351,0)	(131,3)	39,7	**202,2**
Taux de financement	63 %	68 %	87 %	104 %	**122 %**

Les résultats démontrent que l'atteinte de la cible, soit réussir à équilibrer les produits et les charges des opérations de l'année courante, a été devancée d'une année.

Trois facteurs expliquent l'amélioration des résultats en 2010. Tout d'abord, les contributions d'assurance ont été ajustées pour une troisième année, ce qui a permis d'augmenter les produits du Fonds d'assurance. De plus, le nombre moins élevé d'accidentés de la route en 2010 a contribué à diminuer les coûts d'indemnisation de l'année courante, et ce, même si, chaque année, les indemnités sont ajustées à l'indice du coût de la vie. Enfin, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques de traitement des réclamations ont contribué à la diminution des charges d'indemnisation.

12. Les taux de financement pour 2008 et 2009 ont été révisés.

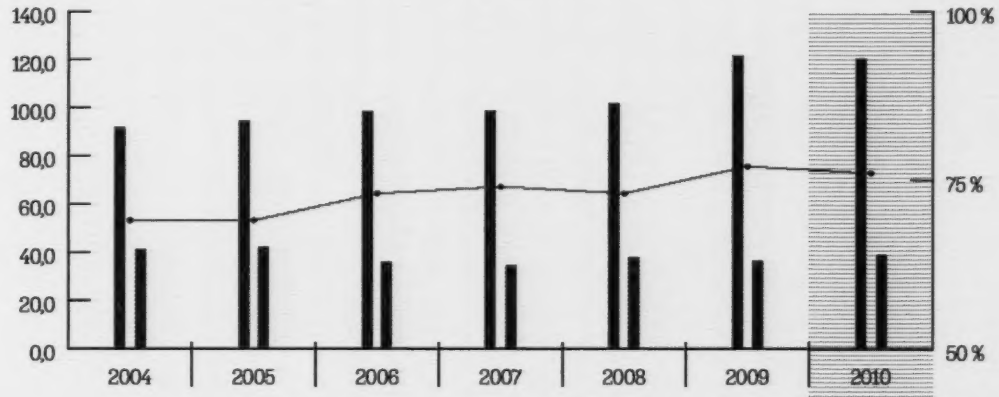
OBJECTIF 4.1.2 : **À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des produits et des charges de l'année courante.**

Indicateurs	Cibles 2010	Résultats
Taux de financement	100 %	76 %
Déficit des produits sur les charges de l'année courante	0 $	(38,9) M$

Le taux de financement de l'accès au réseau routier était de 76 % en 2010, comparativement à 69 % en 2004. Ces résultats sont le fruit des efforts de rationalisation budgétaire déployés par la Société pour exercer un contrôle sur ses charges, et ce, malgré une croissance soutenue du volume de transactions et un élargissement de son offre de services sans indexation au coût de la vie. Relativement à ce dernier point, il importe de noter que, si les tarifs avaient été indexés depuis 1992, le mandat de gestion de l'accès au réseau routier de l'année courante serait entièrement financé.

Le sous-financement de l'accès au réseau routier est remboursé par le gouvernement par l'entremise des sommes transférées au Fonds des réseaux de transport terrestre (FRTT) depuis le 1er avril 2010. Ce remboursement s'élève à 36,2 millions de dollars en 2010. En considérant celui-ci, le taux de financement atteint 98 %.

Évolution de la situation financière du mandat de gestion de l'accès au réseau routier



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Tarification administrative et autres produits (M$)	91,7	94,4	98,3	98,6	101,8	121,4	**120,3**
Sous-financement des produits sur les charges (M$)	41,0	42,0	35,9	34,5	37,8	36,5	**38,9**
Taux de financement	69 %	69 %	73 %	74 %	73 %	77 %	**76 %**

AXE : **Déficit cumulé**

OBJECTIF 4.2 : **D'ici la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé[13].**

En ce qui concerne la capitalisation, le financement de ses obligations et la gestion des déficits ou excédents annuels, la Société doit se donner des règles claires et transparentes.

Au cours de 2010, la Société a réalisé plusieurs travaux dans une approche globale de gestion des risques financiers. Ces travaux ont conduit à l'établissement d'une nouvelle politique de placement et à l'élaboration d'orientations qui donneront lieu à l'adoption d'une politique de capitalisation.

ENJEU : NOTRE PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

La Société poursuit sa démarche d'optimisation de ses façons de faire et continue ses efforts pour mobiliser son personnel, afin d'offrir à la population les meilleurs services, dans un contexte où le volume d'affaires est en croissance, et ce, dans le respect des règles de réduction de son effectif.

ORIENTATION 5 : **Optimiser nos façons de faire**

La Société privilégie les meilleures pratiques de gestion et de prestation de services. Elle procède à l'examen critique de ses activités et à l'optimisation de ses processus d'affaires, tout en tenant compte de ses zones de vulnérabilité, notamment la diminution de ses ressources et le vieillissement des technologies de l'information.

AXE : **Examen critique des activités**

OBJECTIF 5.1 : **À la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.**

À la suite de l'examen critique des activités, réalisé dans différents secteurs de la Société, des mesures d'optimisation des processus d'affaires ont été ciblées, dont certaines sont décrites à l'objectif 5.2.

AXE : **Optimisation des processus d'affaires**

OBJECTIF 5.2 : **D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.**

Les travaux d'optimisation des processus se sont poursuivis en 2010 et des améliorations tangibles ont été apportées aux façons de faire.

En matière d'assurance, la Société a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer la qualité des services à sa clientèle et d'assurer un meilleur contrôle des coûts du régime. Pour être plus efficace et efficiente, elle avait élaboré, en 2006, un nouveau modèle d'affaires visant à moduler ses services pour mieux les adapter aux besoins de sa clientèle. L'implantation de ce modèle d'affaires s'est poursuivie en 2010 et près de 90 % des nouvelles réclamations d'assurance reçues au cours de l'année 2010 ont été traitées selon ces nouvelles façons de faire.

En mai 2010, de nouveaux rapports médicaux ont été implantés. Ces derniers permettent d'obtenir l'information médicale nécessaire et pertinente au traitement diligent des réclamations. Leur contenu a été entièrement revu et adapté aux différentes étapes du processus de guérison des personnes accidentées et de celui du traitement de la réclamation en vue, notamment, de simplifier les démarches.

De plus, la révision des pratiques administratives des directions du contentieux s'est poursuivie. Certaines pistes d'amélioration des façons de faire, ciblées en 2010, ont déjà été implantées, et continueront de l'être au cours de l'année 2011, favorisant ainsi le maintien du délai moyen de transmission des dossiers au Tribunal administratif du Québec en deçà des 30 jours prévus par la loi.

13. L'objectif 4.2 remplace l'objectif 4.21, dont le libellé était : « Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit cumulé et l'avoir soumise au conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile. »

En matière d'accès au réseau routier, la Société procède maintenant à l'impression des rapports d'accident dans les centres de services et elle a informatisé les demandes de validité de permis provenant des gestionnaires de parcs de véhicules, ce qui a eu pour effet de diminuer les délais d'attente pour ces services et donc, d'améliorer la qualité du service à la clientèle. Elle a également mis en place un nouveau système informatisé qui permet d'offrir aux usagers, à partir de ses centres de services, les examens théoriques pour l'ensemble des classes de permis de conduire. Cette nouvelle solution, plus conviviale, permet également d'optimiser les processus de travail des préposés et de simplifier les services rendus à la population. De plus, la Société a poursuivi ses travaux d'optimisation de son centre d'appels, dont le plan de mise en œuvre s'échelonnera jusqu'en 2012. Enfin, elle a revu différents processus d'affaires afin d'offrir au personnel de première ligne un soutien plus efficient.

En matière de contrôle routier, le Service du soutien technique a profité de l'arrivée du nouveau système de communication radio RENIR pour améliorer ses façons de faire. Des procédures administratives de même qu'un outil de suivi des codes radio ont été élaborés. Des efforts soutenus ont également été consacrés à la formation continue du personnel sur différents sujets opérationnels, de même que sur la gestion du stress en situation d'urgence. Les consoles RENIR permettent une meilleure visualisation des activités opérationnelles partout dans la province. Toutes ces actions visent à mieux soutenir les contrôleurs routiers.

En matière de technologies de l'information, la Société a terminé la mise en œuvre des pistes d'optimisation les plus prometteuses afin d'améliorer le processus de déploiement du système d'exploitation, des logiciels et des applications sur les postes de travail (micro-ordinateurs). De plus, les études concernant la révision des activités liées à l'exploitation de l'ensemble des plateformes (centrale, intermédiaire et postes de travail) ont été réalisées et la mise en œuvre de ce projet se poursuivra en 2011.

En matière de gestion de la satisfaction de la clientèle, la Société a entrepris l'implantation de son processus optimisé de gestion des plaintes et des commentaires à la fin de 2010. Le virage organisationnel a été amorcé par la mise en place du Centre de la satisfaction des clientèles, qui assure la réception centralisée des plaintes et des commentaires adressés à la Société et en effectue, notamment, la gestion. Ces nouvelles façons de faire visent à améliorer la qualité des services à la clientèle, à augmenter la productivité dans la gestion de ce type de requêtes et à assurer une reddition de comptes de qualité. Les travaux d'implantation se poursuivront au cours de la prochaine année.

Des efforts d'optimisation des processus ont également été faits en matière de gestion des ressources matérielles dont, notamment, l'instauration d'une nouvelle génération de codes à barres pour un traitement plus performant lors de l'insertion massive de documents. Cette nouvelle génération de codes à barres, en plus de permettre une plus grande automatisation des opérations, assure l'exactitude du contenu de nos envois.

Notons enfin, en matière de ressources financières, la mise en place d'une nouvelle application permettant aux employés de soumettre en ligne leurs réclamations pour frais de déplacement. Cette application sécurisée, qui remplace le formulaire papier, évite la double saisie de l'information et offre une validation automatisée des calculs.

AXE : **Actualisation des actifs technologiques**

OBJECTIF 5.3 : **D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'assurer la continuité des opérations, disposer d'un plan pour contrer le vieillissement des technologies de l'information.**

Le plan de renouvellement des technologies critiques élaboré en 2009 s'est enrichi de plusieurs éléments en 2010 au regard du dossier d'affaires portant sur la rénovation du domaine de l'accès au réseau routier. En effet, la faisabilité technique d'un redressement par étapes a été confirmée. Cette stratégie permet de réduire les risques globaux et de conserver une meilleure maîtrise d'un éventuel chantier de rénovation. Les visions et les orientations d'affaires et technologiques relatives ont été présentées au conseil d'administration en octobre 2010. La réalisation du dossier d'affaires se poursuit en 2011.

Ce plan pour contrer le vieillissement des technologies de l'information comprend également les actions relatives aux actifs des autres domaines d'affaires touchés par les différents types d'obsolescence technologique.

ORIENTATION 6 : **Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun**

Les changements organisationnels continueront de caractériser les prochaines années, entre autres, la reconfiguration des activités, l'optimisation des façons de faire, l'ajustement des services, l'intensification des activités de sécurité routière, et ce, dans un contexte de resserrement budgétaire et de réduction des effectifs. La stratégie de gestion du personnel vise à faciliter l'instauration de ces changements et à encourager le personnel à y prendre part activement. De plus, la Société accorde une attention particulière au climat de travail dans l'organisation et au sentiment d'appartenance à celle-ci. Dans les sondages organisationnels réalisés en 2007 et en 2009, elle a pris connaissance de l'appréciation de son personnel sur les deux points suivants :

Taux de satisfaction du personnel

	2009	**2007**
Climat de travail	80,7 %	70,2 %
Sentiment d'appartenance	77,5 %	68,9 %

Un nouveau sondage sera mené en 2011 afin de faire le suivi de ces mêmes données.

AXE : **Gestion du changement**

OBJECTIF 6.1 : **D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.**

Indicateur	**2009**	**2007**
Degré de satisfaction du personnel visé par le changement	78 %	67 %

Toujours soucieuse d'offrir un milieu de travail stimulant et qui préserve la santé de son personnel, la Société a poursuivi ses efforts afin de minimiser les répercussions des projets de transformation sur les différentes catégories de personnel. Déjà, les résultats des sondages organisationnels de 2007 et 2009 démontraient l'efficacité des mesures mises en place à cet effet.

Au cours de 2010, la Société a porté une attention particulière au personnel concerné par le projet d'agrandissement de son siège social. Ainsi, des outils d'information ont été conçus pour accompagner les gestionnaires dans la gestion du changement auprès de leurs équipes. Des séances d'information ont également été tenues auprès des employés afin de leur permettre d'en savoir davantage sur l'aménagement de leur futur espace de travail.

La Société demeurera vigilante et poursuivra ses efforts pour soutenir la mise en œuvre des changements introduits dans ses différents secteurs d'activité. Le sondage prévu en 2011 permettra également de faire le suivi des mesures mises en place.

AXE : **Mise à contribution du personnel**

OBJECTIF 6.2 : **À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.**

Indicateurs	Cibles 2010	Résultats
Rang cinquième du taux d'absentéisme pour motifs de santé dans la fonction publique du Québec	3e rang cinquième	4e rang cinquième
Taux de départs volontaires	2,0 %	5,8 %
Mécanismes formels de consultation et de participation des employés	–	CMOT[14] (Société), CLOT[15] (chaque vice-présidence) et mise en place d'une table d'échange inter-CLOT

En 2010, la Société est demeurée dans le quatrième rang cinquième du taux d'absentéisme pour motifs de santé, avec un taux de 5,7 %. Le taux de départs volontaires est relativement stable, passant de 5,5 % en 2009 à 5,8 %[16].

Dans le cadre de la stratégie Santé au travail 2008-2011, la Société s'est donné les objectifs suivants : optimiser ses processus et ses pratiques de gestion; améliorer la santé, la satisfaction et la productivité du personnel et sensibiliser le personnel à l'importance de saines habitudes de vie afin que chaque employé prenne en charge sa santé.

À cet égard, la Société joue un rôle important pour le mieux-être de son personnel. En 2010, une forte participation de ses membres aux activités et programmes reconnus en santé organisationnelle et ayant un impact important sur la santé a été observée. Le programme Ma santé, je m'en occupe! s'est notamment poursuivi.

Le CMOT et les CLOT des vice-présidences ont contribué activement à la mise en œuvre de la stratégie Santé au travail 2008-2011.

Un bon climat de travail est une priorité à la Société. En 2010, la gestion des contributions a été implantée en priorité dans les unités administratives qui ont exprimé un besoin plus pressant. Le processus s'est avéré positif et le personnel impliqué a manifesté une grande satisfaction.

La Société reconnaît l'importance de la santé psychologique en milieu de travail et est soucieuse de poursuivre la formation de ses gestionnaires en ce domaine; des ateliers sur la santé mentale leur ont été offerts ainsi qu'aux Sentinelles en milieu de travail. Des formations et de l'accompagnement (médiation et *coaching*) ont aussi été proposés aux gestionnaires pour les préparer à intervenir rapidement et efficacement dans une situation de conflit au travail.

Toutes ces mesures favorisent une culture de participation, de responsabilisation et de valorisation du personnel, et visent la diminution des taux d'absentéisme et de départs volontaires.

14. CMOT : comité ministériel en organisation du travail.
15. CLOT : comité local en organisation du travail.
16. Le taux de départs volontaires englobe les départs par mutation pour le personnel régulier et par démission pour le personnel régulier et occasionnel.

AXE : **Attraction et rétention du personnel**

OBJECTIF 6.3 : **À compter de l'année 2009, mettre en place une stratégie de main-d'œuvre visant à assurer l'attraction et la rétention du personnel.**

Approuvée en janvier 2010, la stratégie d'attraction et de rétention du personnel 2010-2012 prévoit la mise en œuvre de plusieurs mesures pour mieux comprendre les problématiques d'attraction et de rétention du personnel; définir les avantages distinctifs de la Société à titre d'employeur et promouvoir ses emplois; soutenir le transfert d'expertise entre employés; faire connaître les possibilités de carrière; consolider les activités et pratiques de gestion favorisant l'attraction et la rétention du personnel.

Des mesures ciblées ont notamment permis à la Société d'améliorer sa connaissance des facteurs déterminants de l'attraction et de la rétention dans certains corps d'emploi critiques dans le domaine des technologies de l'information et en centres d'appels.

Les consultations menées auprès du personnel, par la tenue de groupes de discussion, ont donné lieu à des améliorations du processus d'accueil et d'intégration des employés ainsi qu'à des mesures de soutien pour les préposés aux renseignements en relation avec les accidentés de la route. De plus, les suggestions recueillies ont permis d'améliorer la promotion de la Société lors de la Journée de l'emploi en technologie de l'information 2010 (Québec et Montréal), qui a généré le recrutement de plusieurs employés. À cette occasion, un microsite Web a été mis à la disposition des participants aux fins de consultation des emplois offerts. De plus, afin de faire la promotion de ses concours de recrutement, la Société a mis en ligne une première version de sa section « Emplois » sur le Web, section qui a reçu 42 912 visites uniques. Notons enfin que le taux de départs par mutation chez les employés réguliers est passé de 4,1 % en 2009 à 3,7 % en 2010.

LES SERVICES AUX CITOYENS ET LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Société accorde une attention particulière à la qualité des services qu'elle offre à la population et au respect des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens. L'acquisition continue de connaissances sur ses clients lui permet d'ajuster sa prestation de services en fonction des besoins et des attentes de ses diverses clientèles. À cet égard, la Société dispose d'un ensemble de mécanismes d'évaluation, notamment :

- les sondages auprès de la clientèle qui mesurent l'appréciation de la prestation de services, notamment, les aspects qualitatifs des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens;
- les plaintes et les commentaires, dont l'analyse permet de cibler des pistes d'amélioration;
- le suivi des engagements spécifiques contenus dans la Déclaration de services aux citoyens, qui sont mesurés au moyen d'indicateurs de délai de réponse.

LES SERVICES AUX CITOYENS

En 2010, la Société a mandaté la firme Léger Marketing pour réaliser une enquête auprès des citoyens et des usagers de ses services afin de mesurer leur degré de satisfaction envers les services reçus de la Société et envers ses grands mandats[17]. Les résultats globaux de ce sondage présentent des indices de satisfaction qui varient selon le type de prestation de services.

	Indice de satisfaction globale envers la prestation de services
Bénéficiaires du régime d'assurance automobile	7,7/10
Clientèle ayant utilisé les services liés au permis et à l'immatriculation	8,2/10
Personnes ayant été interceptées sur la route par Contrôle routier Québec	7,8/10

La Société s'assure également de traiter avec diligence et équité les plaintes et les commentaires qu'elle reçoit de la part des clients qui sont insatisfaits des produits et services, qu'ils soient offerts par la Société elle-même ou par un de ses mandataires. Des rapports trimestriels sur la gestion des plaintes et des commentaires sont produits et des pistes d'amélioration sont ciblées et mises en œuvre afin d'éliminer, sinon de réduire, les problèmes ayant conduit à l'insatisfaction de la clientèle.

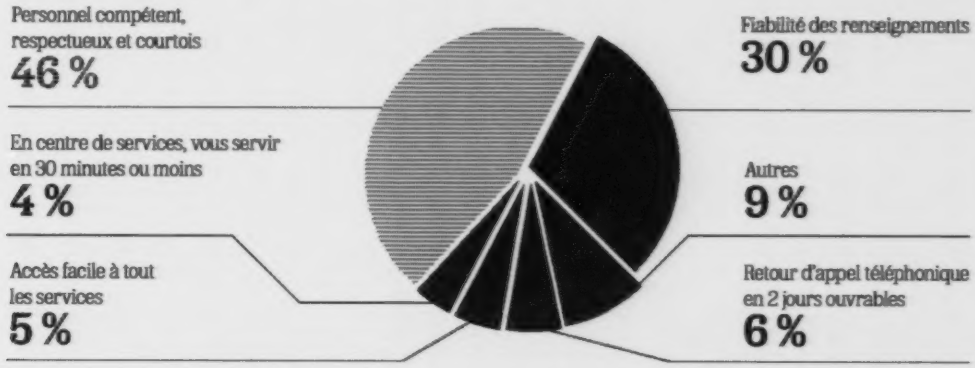
En 2010, le nombre de plaintes fondées[18] a diminué par rapport à 2009. Parmi les 7 236 plaintes traitées à la Société en 2010, 1 697 (23,5 %) se sont révélées fondées après analyse. Ces plaintes concernaient principalement le coût des produits et services, la qualité des produits et services, la fiabilité des renseignements transmis ainsi que la compétence du personnel.

	2010	2009[19]
Plaintes traitées	7 236	7 519
Plaintes fondées	1 697	2 470

17. LÉGER MARKETING. Sondage de la satisfaction et des attentes des clients de la SAAQ et sondage de la satisfaction et des attentes de la population générale, septembre 2010.
18. La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, aux normes d'usage en matière de service à la clientèle, une erreur commise par la Société ou son représentant, une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, règlements, politiques ou normes. Une plainte peut également être fondée lorsque la Société détermine que les renseignements disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute au client et de régler la plainte dans une approche de conciliation. Le terme « fondé » remplace le terme « justifié » depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique de gestion des plaintes et des commentaires, en novembre 2010.
19. L'écart constaté avec les données présentées dans le rapport annuel 2009 fait suite à des travaux d'assurance qualité.

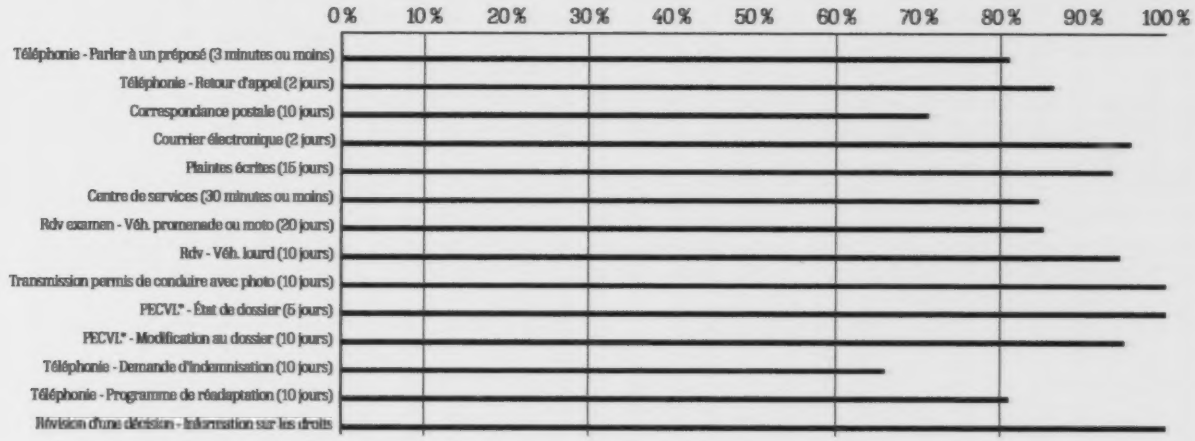
Sur l'ensemble des plaintes fondées, 42 % contenaient au moins un motif lié aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Plusieurs motifs peuvent être évoqués dans une même plainte. Les données suivantes sont présentées en fonction du nombre de motifs enregistré[20].

Principaux motifs de plaintes fondées concernant le non-respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyens



La majorité des engagements mesurés au moyen d'indicateurs de délai de réponse a été respectée dans une proportion de plus de 80 %.

Taux de respect des engagements spécifiques



* Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds

20. Au total, 718 motifs en lien avec la Déclaration de services aux citoyens ont été enregistrés dans les 708 plaintes fondées.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Par sa Déclaration de services aux citoyens, la Société de l'assurance automobile du Québec s'est engagée publiquement à offrir des services de qualité, accessibles à tous. La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de six engagements généraux touchant les aspects qualitatifs de sa prestation de services et de quatorze engagements spécifiques portant davantage sur les délais de service en matière de communication avec les citoyens, de services aux usagers de la route et de services aux personnes accidentées.

L'APPRÉCIATION DES CLIENTS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

En 2010, les six engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens de la Société ont été évalués à partir de l'enquête de satisfaction auprès des usagers de ses services ainsi qu'en fonction des plaintes.

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Le tableau suivant présente les indices de satisfaction pour chacun des engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens.

Indices de satisfaction envers les engagements généraux

Aspects du service	Ensemble de la clientèle de la Société (2010)	Personnes interceptées sur la route par Contrôle routier Québec (2009)	Bénéficiaires du régime d'assurance automobile (2008)
Compétence des employés	8,4/10	8,1/10	8,0/10
Respect et courtoisie *	8,8/10	8,7/10	8,3/10
Faciliter l'accès à tous nos services *	8,0/10	s.o.	–
Traitement juste et équitable	8,4/10	8,3/10	7,0/10
Traitement confidentiel	8,9/10	8,7/10	–
Langage simple et concis/clair	8,4/10	8,8/10	7,8/10
Fiabilité de l'information*	8,3/10	8,2/10	7,9/10
Information sur les délais de service ou de traitement des demandes	–	s. o.	–

s.o. : sans objet
– : non mesuré
* En 2010, plusieurs questions du sondage couvraient ces aspects du service. Le résultat indiqué provient de la moyenne des indices.

Le prochain tableau présente le nombre de motifs de plaintes fondées relativement aux engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens. Au cours du dernier trimestre de 2010, la Société a redéfini la catégorisation de ses plaintes. La comparaison des données antérieures doit donc être effectuée avec prudence.

Motifs de plaintes fondées

	Compétence des employés[21]	Respect et courtoisie[21]	Faciliter l'accès à tous nos services	Traitement juste et équitable	Traitement confidentiel	Langage simple et concis/clair	Fiabilité de l'information	Information sur les délais de service ou de traitement des demandes	Total
2010	213	116	35	6	13	6	218	3	610
2009	78	96	270	1	34	5	185	10	679
2008	34	91	257	6	28	8	184	17	625

Afin que le personnel continue à faire preuve de respect et de courtoisie et qu'il maintienne et accroisse ses compétences, la Société propose des programmes de formation et de perfectionnement. Ces derniers sont revus régulièrement selon les modifications au cadre légal, réglementaire et administratif. De plus, elle élabore et actualise de façon continue les directives et procédures de travail. Des contrôles de qualité sont effectués afin de s'assurer de la conformité des services et du respect des normes de qualité. Des rappels aux employés sont également faits par les gestionnaires.

En 2010, la Société a poursuivi ses efforts pour accroître l'accessibilité de ses services. D'ailleurs, 3 726 641 transactions ont été effectuées sur le site Web de la Société en 2010, comparativement à 3 498 664 en 2009, soit une augmentation de 6,5 %.

En 2010, le site de la Société a reçu 7 583 929 visites, ce qui représente une diminution de 16 % par rapport à 2009. Ce résultat peut s'expliquer, notamment, par le fait que le nouveau processus d'accès graduel à la conduite[22] entré en vigueur, en janvier 2010, a entraîné une baisse notable de la fréquentation du site, notamment en ce qui a trait à la prise de rendez-vous pour les examens d'évaluation.

Comme cela était prévu à son plan d'action de développement durable 2008-2010, la Société a ajouté à son site, en 2010, un « Espace recherche » qui offre une mine de renseignements en matière de sécurité routière. Elle a également amélioré l'accès informatique à ses diverses publications pour la population afin d'en faciliter le repérage et le téléchargement.

Afin d'assurer la clarté et la fiabilité de l'information qu'elle diffuse, la Société a poursuivi la simplification de ses communications, la personnalisation de ses correspondances et la révision de ses dépliants et formulaires. Aussi, elle privilégie les communications verbales afin de bien cerner les besoins des clients et de s'assurer de la bonne compréhension des décisions rendues.

Finalement, afin de bien renseigner les clients sur les délais de service et de les informer du moment prévu pour le traitement de leur demande, la Société s'est assurée de suivre périodiquement l'évolution des différents délais de traitement des demandes reçues.

21. La Société a redéfini la catégorisation de ses plaintes en 2010, notamment pour le respect, la courtoisie et la compétence.
22. Les règles relatives à l'accès graduel à la conduite en vigueur depuis janvier 2010 précisent que les personnes inscrites au cours de conduite obligatoire ne peuvent se présenter à l'examen pratique avant 12 mois, à partir du moment où ils sont titulaires d'un permis d'apprenti conducteur.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les quatorze engagements spécifiques de la Déclaration de services aux citoyens de la Société ont été évalués à partir d'indicateurs de délai de réponse ainsi qu'en fonction des plaintes.

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

- Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.
- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.
- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

Résultats	2010			2009			2008		
Engagements et délais	Taux de respect	Volume	Motifs de plaintes fondées	Taux de respect	Volume	Motifs de plaintes fondées	Taux de respect	Volume	Motifs de plaintes fondées
Téléphonie – Parler à un préposé 3 minutes	81 %	2 323 817	4	66 %	2 433 205	6	56 %	2 584 364	12
Téléphonie – Retour d'appel 2 jours	86 %	84 922	42	86 %	81 170	222	89 %	74 040	105
Correspondance postale 10 jours	71 %	31 188	12	64 %	30 678	13	82 %	32 164	23
Courrier électronique 2 jours	96 %	42 598	1	86 %	42 455	12	99 %	38 555	2
Plaintes écrites 15 jours	94 %	492	2	94 %	768	2	88 %	727	4

La proportion des appels auxquels ont répondu les préposés dans un délai de 3 minutes ou moins s'est accrue de 15 points de pourcentage en 2010. La rigueur dans la planification des effectifs à l'aide d'outils de planification de même que l'expertise grandissante du personnel en place ont permis de ramener le taux de respect envers cet engagement à un niveau supérieur à 80 %. Bien que le volume d'appels ait diminué en 2010, la durée moyenne de traitement des appels s'est accrue de 16 secondes, pour les services téléphoniques de renseignements généraux et sur les permis de conduire et l'immatriculation. Cette augmentation s'explique par les modifications apportées aux lois et règlements et par l'apprentissage des nouveaux préposés dans les centres d'appels.

Les plaintes liées au retour d'appels en 2 jours ouvrables ou moins ont diminué de façon importante, en 2010. Les actions mises de l'avant, notamment les ajustements dans l'organisation du travail, ont permis d'améliorer la situation.

Le taux de respect des délais pour répondre à la correspondance postale s'est amélioré, en 2010, passant de 64 % à 71 %. Cet engagement touche majoritairement les services aux accidentés.

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

- En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.
- Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.
- Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.
- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.
- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL) dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL) dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Résultats	**2010**			**2009**			**2008**		
Engagements et délais	Taux de respect	Volume de transactions	Motifs de plaintes fondées	Taux de respect	Volume de transactions	Motifs de plaintes fondées	Taux de respect	Volume de transactions	Motifs de plaintes fondées
Centre de services 30 minutes	85 %	2 679 340	26	85 %	2 856 177	40	84 %	2 653 507	64
Rendez-vous pour un examen théorique ou pratique									
- Véhicule de promenade ou motocyclette 20 jours	85 %	417 088	16	80 %	827 443	47	71 %	711 636	269
- Véhicule lourd 10 jours	94 %	36 064	3	88 %	38 646	3	78 %	37 988	5
Transmission du permis de conduire avec photo 10 jours	100 %	1 668 988	0	97 %	1 679 507	0	100 %	1 662 159	0
PECVL – État de dossier 5 jours	100 %	8 166	0	100 %	7 807	0	100 %	7 004	0
PECVL – Modification au dossier 10 jours	95 %	1 229	0	94 %	1 228	0	90 %	1 283	0

Pour ce qui est des engagements envers les usagers de la route, une bonne performance est observée, notamment en ce qui concerne la transmission du permis de conduire avec photo et l'état de dossier des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds.

Quant à la performance relative aux délais de rendez-vous pour les examens de conduite, elle s'est améliorée au cours des trois dernières années. L'embauche d'évaluateurs additionnels en 2009 a eu un effet positif sur l'offre de service, permettant de mieux répondre à la demande d'examens pratiques. De plus, l'entrée en vigueur, en janvier 2010, du nouveau processus d'accès graduel à la conduite, qui a entraîné une baisse notable des rendez-vous pour les examens d'évaluation, et ce, principalement pour les véhicules de promenade et les motocyclettes (diminution de 50 % par rapport à 2009 et de 41 % par rapport à 2008), a contribué à l'amélioration des résultats.

ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.

Résultats	**2010**			**2009**			**2008**		
Engagements et délais	**Taux de respect**	**Volume de transactions**	**Motifs de plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Volume de transactions**	**Motifs de plaintes fondées**	**Taux de respect**	**Volume de transactions**	**Motifs de plaintes fondées**
Téléphonie – Demande d'indemnisation 10 jours	66 %*	14 700	2	68 %	14 595	1	72 %	15 279	1
Contact – Programme de réadaptation 10 jours	81 %	5 717	0	83 %	5 072	0	90 %	4 344	0
Révision d'une décision – Information sur vos droits	100 %	13 074	0	100 %	13 964	0	100 %	12 760	0

* Cette baisse s'explique notamment par l'ajout d'une étape dans le processus de traitement de la réclamation, qui prévoit un appel à la personne plus rapidement et qui n'est pas pris en compte dans le calcul du taux de respect actuellement.

Bien que cela génère très peu de plaintes, on dénote une légère baisse, en 2010, de la proportion des communications téléphoniques effectuées dans un délai de 10 jours à la suite d'une demande d'indemnité et à la suite de l'offre d'un programme de réadaptation. La Société poursuit ses efforts afin d'améliorer le taux de respect de ces engagements et la mesure du taux de respect de l'engagement du premier contact avec le client .

LA VEILLE

La Société exerce diverses activités de veille afin d'accroître ses connaissances et de s'inspirer des meilleures pratiques pour améliorer la qualité de ses services. Elle fait partie de tous les réseaux d'échange du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), lieu de partage privilégiés des meilleures pratiques en matière de services à la clientèle. Elle s'associe au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) pour la poursuite d'enquêtes dans le domaine de la prestation électronique de services. Elle participe aux activités de partage des meilleures pratiques et de formation offertes par le Mouvement québécois de la qualité. Elle suit de près les travaux de l'Institut des services axés sur les citoyens et, notamment, les enquêtes Citoyens d'abord, qui présentent des résultats comparatifs intéressants entre les provinces canadiennes sur des services semblables à ceux qui sont offerts par la Société.

En matière d'indemnisation, la Société participe à la réunion annuelle des assureurs publics en assurance automobile pour les dommages corporels. Depuis plusieurs années, les assureurs publics du Canada (SGI, ICBC, MPI et la SAAQ) et la Transport Accident Commission (TAC) de l'Australie ont des échanges fréquents sur la couverture d'assurance, sur les façons de faire respectives et sur les nouveautés dans le domaine. Ces rencontres permettent de créer des liens qui facilitent le partage d'information.

LA MESURE DE LA PERFORMANCE ET L'ÉTALONNAGE

LA PERFORMANCE

Afin de mieux illustrer son efficacité et sa performance globale, la Société a regroupé au tableau sommaire qui suit des indicateurs particulièrement significatifs des différents aspects de sa gestion organisationnelle.

De nature financière et non financière, ces indicateurs tiennent compte des trois grands domaines d'affaires de la Société, soit l'accès au réseau routier, le contrôle routier et l'assurance automobile pour les blessures corporelles, de même que de son mandat en matière de sécurité routière. Ils permettent une meilleure appréciation des résultats présentés dans les autres sections du rapport annuel, en ce qui concerne les enjeux stratégiques et les engagements de la Société.

Les indicateurs sont présentés dans une perspective historique de trois ans, dans la mesure où les données sont disponibles. Ils sont regroupés selon cinq grands axes de gestion : notre clientèle, notre gestion financière, nos employés, nos activités opérationnelles ainsi que le bilan en sécurité routière.

L'ÉTALONNAGE

En 2010, la Société a poursuivi ses travaux en vue de choisir des indicateurs de performance qui lui permettront de se comparer de manière fiable avec des organisations similaires. Pour ce faire, elle a confié un mandat d'étalonnage à l'École nationale d'administration publique (ÉNAP), qui a déjà acquis une expertise en cette matière auprès d'autres grandes organisations publiques. Des résultats sont attendus au cours de 2011.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, et ce, malgré les limites de telles comparaisons, la Société a été appelée à comparer les résultats obtenus au Québec dans le domaine de la sécurité routière avec ceux d'autres provinces ou pays, ce qui permet de présenter aux rapports annuels 2010 certains indicateurs spécifiques à plusieurs administrations. Différents critères ont guidé la sélection des territoires choisis pour être comparés en cette matière : la proximité, les échanges de coopération soutenus ou, tout simplement, le fait que ces pays se situent aux premiers rangs des pays les plus performants. Comme pour les indicateurs de performance, ces données d'étalonnage sont présentées dans une perspective historique, selon leur disponibilité.

Mesure de la performance – Évolution sur 3 ans

Objectifs	Indicateurs	2010	2009	2008
	Notre clientèle			
Offrir à la population des services de qualité qui tiennent compte de ses besoins et attentes	Délai de retours d'appels (taux de respect de l'engagement)	86 %[23]	86 %	89 %
	Délai de réponse aux courriers électroniques (taux de respect de l'engagement)	96 %	86 %	99 %
	Délai moyen de traitement des avis médicaux (nombre de jours)	42	81	82
	Notre gestion financière			
Assurer l'équilibre financier pour faciliter l'accomplissement de notre mission qui consiste à protéger et à assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route	Taux de capitalisation du régime	82 %	72 %	69 %
	Taux de financement du régime	122 %	104 %[24]	87 %[25]
	Taux de financement relatif à la gestion de l'accès au réseau routier	76 %	77 %	73 %
	Partenariat avec des organismes d'action communautaire et d'économie sociale : valeurs des contrats octroyés	2 228 244 $	861 890 $	555 076 $
	Nos employés			
Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice	Taux de départ[26]	5,8 %	5,5 %	5,6 %
	Taux d'absentéisme[27]	5,7 %	5,1 %	5,5 %
	Indices du climat organisationnel	–[28]	76,4 %	–
	Taux de sensibilisation du personnel au concept de développement durable	69,8 %	66,6 %	62,7 %
	Nos activités opérationnelles			
Orienter la prestation des services en fonction des besoins de la clientèle	Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels	26,8 %	25,6 %	22,3 %
	Le bilan en sécurité routière			
Accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	Nombre annuel de décès*	487	516	558
	Moyenne triennale 2008-2010 du nombre de décès		520	
	Taux de décès par 100 000 habitants	6,2	6,6	7,2
	Taux de décès par 10 000 véhicules	0,8	0,9	1,0
	Taux de motorisation par 1 000 habitants	748	738	731
	Proportion de conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	–	35,2 %	34,7 %

* Données provisoires tirées des rapports d'accident

23. Regroupe les données de la Société pour ces indicateurs.
24. Le taux de financement de l'année 2009 a été révisé.
25. Le taux de financement de l'année 2008 a été révisé.
26. Les pourcentages des taux de départ ont été arrondis.
27. Les pourcentages des taux d'absentéisme ont été arrondis.
28. Cette donnée sera disponible lors du prochain sondage en 2011.

Étalonnage – Indicateurs de sécurité routière par pays ou territoire

Pays-territoire/Indicateurs	Québec	Ontario	Canada	États-Unis	France	Suède	Grande-Bretagne	Pays-Bas
Nombre annuel de décès								
2007	622	773	2 761	41 259	4 620	471	2 946	791
2008	558	619	2 419	37 423	4 275	397	2 538	750
2009	516	n.d.	2 130	33 808	4 273	358	2 222	720
Moyenne triennale du nombre de décès*								
2007	684	769	2 848	42 492	4 882	452	3 106	806
2008	634	720	2 688	40 463	4 535	438	2 885	784
2009	565	n.d.	2 437	37 497	4 389	409	2 569	754
Taux de décès par 100 000 habitants								
2007	8,1	6,0	8,4	13,7	7,3	5,1	5,0	4,8
2008	7,2	4,8	7,3	12,3	6,7	4,3	4,3	4,5
2009	6,6	n.d.	6,3	11,0	6,6	3,8	3,7	4,3

*Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Les membres du conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec ont approuvé en 2008 une politique de gestion intégrée des risques. Cette politique établit l'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société.

Le comité de vérification du conseil d'administration s'assure de la mise en place et du suivi de la politique de gestion intégrée des risques. Un bilan annuel, le résultat des analyses de risques et de suivi ainsi que les mesures d'atténuation sont présentés à ce comité.

En 2008, la Société a retenu sept risques stratégiques, y compris la sécurité globale de toutes les ressources. En 2010, elle a fait l'ajout de trois risques stratégiques. Ces risques représentent les possibilités que des événements négatifs graves surviennent et affectent de façon importante les services aux citoyens, la santé financière de l'organisation, la confiance des citoyens envers la Société ou la santé et la sécurité des personnes. Chaque vice-présidence est tenue de cibler les risques, de les évaluer et de les réduire à un niveau acceptable pour la Société. Les risques stratégiques sont décrits ci-dessous.

Risque financier du Fonds d'assurance automobile. La Société est exposée au risque financier pouvant nuire au Fonds d'assurance automobile du Québec. Le risque couvre, notamment, la politique de placement, la tarification des activités du Fonds, l'effet de l'inflation et les répercussions sur le plan financier d'une détérioration du bilan routier.

Risque lié à l'expertise. Ce risque nuit à la capacité de la Société à rendre les services et à les faire évoluer. Le marché de l'emploi influence négativement sa capacité d'attraction et de rétention. La Société a déterminé les emplois les plus à risque et des mesures d'atténuation ont été précisées.

Risque de détérioration du bilan routier. En matière de sécurité routière, la Société joue un rôle de premier plan. Elle est cependant dépendante de plusieurs partenaires et de divers facteurs hors de son contrôle. Afin de rendre la circulation sur les routes du Québec plus sécuritaire, la Société préconise une approche de prévention, de sensibilisation et de contrôle.

Risque lié à la capacité de s'adapter aux nouvelles lois et aux exigences gouvernementales. Le risque nuit à la capacité d'adapter les services et de respecter les exigences du contexte gouvernemental. Les solutions technologiques n'ont pas toujours la souplesse souhaitée pour faire face rapidement à ces exigences. La Société ne possède pas toujours les ressources spécialisées en nombre suffisant pour y répondre. Elle a défini les situations à risque et des mesures d'atténuation ont été précisées.

Risque lié à la capacité d'intégrer à la mission les dimensions de sécurité frontalière et ce qui y est associé (permis de conduire Plus). La Société a intégré à sa mission de nouvelles dimensions liées à la sécurité frontalière par la mise en place du permis de conduire Plus. Elle devra faire face à l'évolution des exigences des nouveaux partenaires et au risque de fraude associé au permis de conduire Plus. Les risques et des mesures d'atténuation ont été précisés en 2010.

Risque lié à l'évolution des technologies de l'information pour soutenir les opérations de mission. L'évolution des technologies de l'information constitue un risque important. La taille des projets, l'acquisition des ressources dans un contexte de rareté (en nombre et qualité), la nécessité de répondre aux nouveaux besoins d'affaires concurremment aux projets, l'intégration de nouvelles technologies et la capacité à moderniser la technologie IDMS (Integrated Database Management System) sont des risques liés à l'évolution des technologies de l'information. Une analyse de risque spécifique du projet lié à la technologie IDMS est en cours.

Risque lié aux renouvellements des conventions collectives. Les risques liés aux renouvellements des conventions collectives des employés ont fait l'objet d'un suivi en 2010. La signature des ententes de principes et l'acceptation des offres par les employés fonctionnaires et professionnels diminuent ce risque.

Risque lié à la main-d'œuvre en fonction des mandats. Ce risque a été ajouté en 2010. Le tiers de la main-d'œuvre de la Société partira d'ici cinq ans, principalement pour la retraite. La rareté de la main-d'œuvre expose la Société à des risques.

Risque lié à la construction de la tour Est. Le projet d'agrandissement du siège social de la Société a fait l'objet d'une analyse continue des risques en 2010. Un suivi régulier des risques a été présenté à la haute direction et aux membres du conseil d'administration.

Risque lié à la sécurité des actifs. La Société reconnaît que les risques liés à la sécurité de ses actifs, soit son personnel, ses finances, l'information qu'elle détient, ses technologies de l'information ainsi que son matériel et ses biens immobiliers, sont des risques stratégiques. Ils peuvent avoir des conséquences importantes sur les activités de la Société, notamment sur la continuité des affaires. La Société dépend de son personnel et de ses biens pour fournir les services aux citoyens et à ses partenaires et doit donc protéger ses actifs afin de réduire les risques de préjudice à leur égard.

Six analyses ont été réalisées et présentées au comité de vérification en 2010, et plusieurs suivis ont été effectués sur les analyses réalisées en 2009. La Société a également participé à un exercice d'analyse comparative sur la gestion des risques au sein de onze entreprises qui démontre qu'elle se situe au-dessus de la moyenne en ce qui concerne plusieurs éléments. Un plan d'action a été élaboré pour mettre en place des améliorations proposées dans le rapport d'analyse.

LA GESTION DE LA DIVERSITÉ

Depuis 2009, la Société applique sa politique sur la gestion de la diversité, sous la responsabilité institutionnelle de la Vice-présidence aux affaires juridiques et secrétariat général. Cette politique globale et intégrée vise à ce que la prestation de services de la Société tienne compte de toutes ses clientèles et à ce que la diversité de la société québécoise soit reflétée au sein de son personnel. Pour ce faire, la politique s'appuie sur le cadre légal et gouvernemental en matière de diversité au Québec et dans les institutions publiques, ainsi que sur le cadre institutionnel de la Société en matière d'orientations stratégiques, de valeurs, d'éthique et de gestion des risques. En 2010, la Société a élaboré les orientions et les objectifs institutionnels qui guideront les vice-présidences dans la définition de leurs priorités d'action en matière de gestion de la diversité, cela tout en tenant compte de la mission propre à chacune.

L'ÉTHIQUE

Depuis 2005, la Société met en application un plan d'action pour développer et soutenir une culture éthique au sein de son organisation. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société prévoit que les administrateurs et dirigeants favorisent l'instauration d'une culture organisationnelle qui reconnaît et valorise l'éthique.

Le programme de formation en éthique pour le personnel, lancé en 2006, s'est poursuivi : 430 personnes, y compris les nouveaux employés et le personnel étudiant, ont suivi la formation de base en éthique en 2010. Deux nouveaux projets de formation ont également été mis sur pied : l'un portant sur le dialogue en éthique et l'autre, sur les communications d'influence et le lobbyisme. Finalement, une formation portant sur la prévention des conflits d'intérêts a été amorcée.

L'année 2010 a été marquée par une évaluation de la situation au terme de cinq années d'application afin de cibler les efforts pour les prochaines années.

L'APPLICATION
DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vue d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel et de ses mandataires. Au cours de l'année 2010, la Société a procédé à plusieurs formations et mené une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel. Trois vidéos de sensibilisation ont été présentées lors de cette campagne.

Dans le cadre de l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (2008 G.O.Q. 2, 2081) ayant rapport à la diffusion des documents, la Société consacre une section de son site Web[29] à ce sujet. Cela facilite l'accès aux documents et contribue également à la transparence des activités de la Société. À la fin de l'année 2010, le bilan de diffusion des documents de la Société est le suivant : la Société a publié 337 documents, soit 137 documents administratifs et 200 documents statistiques.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de l'année 2010, le secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels a reçu 523 demandes d'accès, comparativement à 572 en 2009. Ces demandes se répartissent ainsi :

- 108 demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels (21 %);
- 82 demandes relatives au permis de conduire (16 %);
- 6 demandes de rectification (1 %);
- 296 demandes relatives au secteur indemnisation (56 %);
- 31 autres demandes (6 %).

Concernant le traitement des 296 demandes relatives au secteur indemnisation visant l'obtention de renseignements personnels, 51 (17 %) provenaient des personnes intéressées elles-mêmes et 245 (83 %), de leurs représentants ou autres personnes dûment autorisées.

Au total, 225 demandes ont eu comme résultat un accès total, 248 un accès partiel, et 34 un refus total en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels[30]. Pour 16 demandes, les documents étaient inexistants.

En 2010, 22 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information (CAI). De plus, 4 demandes de révision ont fait l'objet d'un désistement et une a été rejetée totalement.

Le délai moyen de traitement d'une demande est de 21 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Aucune demande d'accès n'a nécessité la mise en place de moyens alternatifs pour permettre à une personne handicapée de prendre connaissance ou d'obtenir, en toute égalité, les renseignements ou documents visés par la demande.

29. www.saaq.gouv.qc.ca/acces_documents/index.php.
30. Il s'agit des articles 14, 15, 23, 28, 29, 31, 37, 40, 48, 53, 54, 86.1, 88, 88.1 et 89 de cette loi.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

En 2010, la Société a conclu de nombreuses ententes de communication de renseignements personnels et a mis à jour ou révisé d'autres ententes existantes.

NOUVELLES ENTENTES

La Société et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont conclu une entente pour le maintien opérationnel d'applications informatiques concernant :

- le continuum de services en traumatologie relevant du MSSS;
- l'application de la couverture d'assurance automobile à l'égard de services dispensés dans ce continuum.

La Société a signé trois ententes concernant deux projets pilotes en sécurité routière.

L'un de ces projets vise l'introduction de nouvelles technologies en matière d'équipement de sécurité de véhicule routier et la collecte d'information sur l'application de ces méthodes. Une entente a été conclue avec :

- 9096-8710 Québec inc., faisant affaires sous le nom de REA-7 enr., pour valider les résultats obtenus au cours de recherches universitaires concernant la fiabilité des méthodes de reprogrammation des modules de commande électronique des coussins gonflables.

L'autre projet pilote concerne l'expérimentation d'un processus de recyclage des modules de coussins gonflables frontaux non déployés. Ce projet pilote comporte deux ententes distinctes avec :

- l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions inc. (ARPAC), afin d'expérimenter ce processus;
- 2844-7837 Québec inc., faisant affaires sous le nom de Progi-Pac, qui fournit à l'ARPAC les services de gestion et de traitement des renseignements communiqués à la Société.

La Société a signé des ententes pour le financement et l'utilisation des systèmes de reconnaissance des plaques d'immatriculation (SRPI) par les services de police de dix-neuf villes, régions et municipalités.

ENTENTES EXISTANTES

La Société a mis à jour un certain nombre d'ententes, dont celle avec l'Association québécoise des centres de réadaptation en dépendance du Québec, autrefois connue sous la dénomination sociale de la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes. La mise à jour de cette entente avait pour but d'en prolonger la durée pour une période supplémentaire de vingt-quatre mois et d'y apporter certaines modifications.

Elle a également modifié l'entente avec Experian Information Solutions Inc. au sujet de la communication de renseignements relatifs à l'immatriculation des véhicules.

Elle a révisé le montant des frais exigés à la firme Conseillers en systèmes d'information et en gestion CGI inc., qui agit à titre d'intermédiaire dans la communication de renseignements personnels entre les assureurs et la Société.

La Société a remplacé son entente avec la Ville de Longueuil afin de permettre à son service de police de cibler, en utilisant les données inscrites sur les rapports d'accident produits par ses agents de la paix, les interventions policières à effectuer aux endroits problématiques de son réseau routier.

En sa qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a, d'un commun accord avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail, modifié une entente existante afin d'actualiser la fréquence des versements, par la Société, des cotisations exigibles en vertu de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001), à l'égard des personnes accidentées qui font un stage en milieu de travail dans leur processus de réadaptation.

LES POLITIQUES TOUCHANT LE PERSONNEL
L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI[31]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental. La présente section fait état des résultats qu'elle a obtenus en 2010 à cet égard.

Embauche de 2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	127	234	119	46	**526**

Au 31 décembre 2010, la Société comptait 2 641 employés réguliers.

LES FEMMES

Proportion des femmes parmi les nouveaux employés de 2010

Statuts d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Total	Femmes	2010	2009	2008
Réguliers	127	92	72,4 %	62,1 %	67,6 %
Occasionnels	234	169	72,2 %	69,7 %	70,8 %
Étudiants	119	87	73,1 %	71,4 %	73,9 %
Stagiaires	46	30	65,2 %	56,3 %	65,1 %
Total	**526**	**378**	**71,9 %**	**68,3 %**	**70,5 %**

Au 31 décembre 2010, les femmes représentaient 57,9 % (1 528 sur 2 641) des employés réguliers. Au cours des trois dernières années, cette proportion s'est maintenue.

Représentation des femmes parmi le personnel régulier en date du 31 décembre 2010

Catégories d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Total	Femmes	2010	2009	2008
Personnel hors cadre	8	3	37,5 %	33,3 %	25,0 %
Personnel d'encadrement	166	85	51,2 %	52,0 %	51,2 %
Personnel professionnel[32]	1 005	538	53,5 %	52,9 %	51,1 %
Personnel technicien et assimilé	524	378	72,1 %	71,6 %	70,3 %
Personnel de bureau	653	491	75,2 %	76,3 %	75,5 %
Personnel agent de la paix	277	33	11,9 %	13,1 %	12,9 %
Personnel ouvrier	8	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	**2 641**	**1 528**	**57,9 %**	**58,3 %**	**57,7 %**

31. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Loi sur la fonction publique (L. R. Q., c. F-3.1.1).
32. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de refléter la diversité de la société québécoise, le gouvernement du Québec a mis en œuvre deux plans d'action dont le but est d'accroître la présence, au sein de la fonction publique, de membres des communautés culturelles, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées, et de faciliter leur intégration. Globalement, l'objectif est qu'une personne embauchée sur quatre vienne de l'un ou l'autre de ces groupes.

À la Société, en 2010, 75[33] des 526 (14,3 %) personnes embauchées dans des postes réguliers, occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires s'identifiaient à l'un ou l'autre des groupes cibles. Une hausse de 5 points de pourcentage est à noter quant à la représentation parmi le personnel régulier par rapport à 2009.

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées parmi les nouveaux employés de 2010

	Embauche totale en 2010	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Cible 2009	Taux comparatifs 2010	Taux comparatifs 2009	Taux comparatifs 2008
Réguliers	127	15	1	2	8	26	25 %	20,5 %	15,5 %	14,9 %
Occasionnels	234	20	1	2	6	29	25 %	12,4 %	15,6 %	10,8 %
Étudiants	119	15	1	0	0	16	25 %	13,4 %	11,9 %	15,8 %
Stagiaires	46	5	0	0	0	5	25 %	10,9 %	16,7 %	7,0 %

Par ailleurs, pour la grande région de Montréal, le taux global d'embauche des membres des groupes cibles est de 29,6 %[33] (37 sur 125).

Embauche des membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal

	GROUPES CIBLES (nombre et taux d'embauche en 2010)								TOTAL	
	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées			
RÉGIONS	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
06 – Montréal	27/96	28,1 %	1/96	1 %	0/96	0 %	3/96	3,1 %	31/96	32,3 %
13 – Laval	2/8	25 %	0/8	0 %	1/8	12,5 %	1/8	12,5 %	4/8	50 %
14 – Lanaudière	1/3	33,3 %	0/3	0 %	0/3	0 %	0/3	0 %	1/3	33,3 %
15 – Laurentides	0/4	0 %	0/4	0 %	0/4	0 %	0/4	0 %	0/4	0 %
16 – Montérégie	1/14	7,1 %	0/14	0 %	1/14	7,1 %	0/14	0 %	2/14	14,3 %
Total	31/125	24,8 %	1/125	0,8 %	2/125	1,6 %	4/125	3,2 %	38/125	30,4 %

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées dans le personnel régulier, en date du 31 décembre 2010

	Nombre d'employés réguliers appartenant au groupe cible	Cible 2010	Taux comparatifs 2010	Taux comparatifs 2009	Taux comparatifs 2008
Communautés culturelles	103	9 %	3,9 %	3,4 %	3,0 %
Autochtones	10	_	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Anglophones	38	_	1,4 %	1,3 %	1,3 %
Personnes handicapées	45	2 %	1,7 %	1,3 %	1,3 %

33. Ce nombre exclut le fait de faire partie de plusieurs catégories de groupes cibles à la fois.

Représentation des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées par catégories d'emplois (personnel régulier), en date du 31 décembre 2010

		Groupes cibles			
Catégories d'emplois	**Total des employés réguliers**	Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées
Personnel hors cadre	8	0 0 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %
Personnel d'encadrement	166	2 1,2 %	1 0,6 %	1 0,6 %	3 1,8 %
Personnel professionnel[34]	1 005	29 2,9 %	2 0,2 %	8 0,8 %	16 1,6 %
Personnel technicien et assimilé	524	11 2,1 %	3 0,6 %	5 1,0 %	13 2,5 %
Personnel de bureau	653	52 8,0 %	4 0,6 %	17 2,6 %	12 1,8 %
Personnel agent de la paix	277	9 3,2 %	0 0 %	7 2,5 %	1 0,4 %
Personnel ouvrier	8	0 0 %	0 0 %	0 0 %	0 0 %
Total	2 641	**103** **3,9 %**	**10** **0,4 %**	**38** **1,4 %**	**45** **1,7 %**

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2010
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2010)	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2010)	1

Autres mesures ou actions

	2010	
Mesure ou action	**Groupes cibles visés**	**Nombre de personnes visées**
Incorporer, aux travaux en cours sur les orientations et objectifs institutionnels qui devraient guider les vice-présidences dans la définition de leurs priorités d'action en matière de gestion de la diversité, les efforts pour l'atteinte des cibles en matière d'accès à l'égalité en emploi	s. o.	Toutes

34. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION[35]

La Politique linguistique de la Société, révisée et mise à jour en 1999[36], vise le respect et l'application de la Charte de la langue française (L. R. Q., c. C-11). Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de la Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics ainsi que de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). Elle est publiée dans l'intranet de la Société afin que l'ensemble du personnel puisse s'y conformer.

La Société s'assure que son personnel privilégie l'usage du français dans les communications et procède à une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Elle s'assure aussi, de façon régulière, que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement francophone et que le nouveau matériel informatique est en français. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également dans l'acquisition des autres biens.

En 2010, la Société a répondu aux demandes suivantes afin de se conformer aux exigences de l'Office québécois de la langue française (OQLF) : corriger une erreur terminologique au verso des formulaires de chèques de la Société; déplacer la phrase « *For service in English, press 9* » à la fin des messages d'accueil du système de réponse téléphonique interactif; apposer un message en français sur l'envers du porte-nom des préposés en centre de services et effacer la bande sonore en anglais de certaines des vidéos utilisées par les formateurs du nouveau cours de conduite.

La Société a aussi participé à une étude de l'OQLF visant à mesurer l'application du point 19 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, qui énonce que « l'Administration n'exige la connaissance d'une autre langue que le français comme condition de recrutement, de mutation ou d'affectation, que si l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance de cette autre langue ».

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis 2001-2002, le Vérificateur général du Québec a fait des recommandations à la Société de l'assurance automobile du Québec à la suite des vérifications suivantes :

- la gestion de la sécurité informatique;
- la vérification interne au gouvernement du Québec.

Il a également déposé, en mai 2010, le tome I de son rapport annuel à l'Assemblée nationale du Québec pour l'année 2010-2011. Le Vérificateur général du Québec n'y fait aucune recommandation particulière à la Société si ce n'est de poursuivre les travaux déjà amorcés pour répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État en matière d'évaluation de son efficacité et de sa performance, y compris l'étalonnage avec des entreprises similaires[37].

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes de la Société assure le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec. Le tableau suivant présente les mesures prises par la Société pour respecter ses engagements envers le Vérificateur général du Québec. Afin de faciliter la lecture du tableau, seules les recommandations portant sur des lacunes non entièrement corrigées selon les suivis du Vérificateur général sont présentées.

35. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.
36. Guide - Politique linguistique de la Société de l'assurance automobile du Québec, 1999.
37. Rapport du Vérificateur général du Québec du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011, Tome I, mai 2010.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2003-2004, TOME I, CHAPITRE 4 – LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Engagements et actions de la Société
Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de leurs systèmes et l'efficacité de leur dispositif de sécurité.	En 2009, la Société a élaboré une stratégie de tests d'intrusion dont le but est de définir un processus de planification et un processus de mise en œuvre des tests d'intrusion. La stratégie a été approuvée, en janvier 2010, par le comité corporatif de la sécurité et des risques.
S'assurer que des indicateurs de performance sont élaborés.	En 2010, des indicateurs de performance en sécurité de l'information ont été définis et approuvés.
S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.	Depuis 2006, plusieurs travaux ont été accomplis pour la gestion de l'identité et des accès (GIA). Essentiellement, la Société s'oriente vers une gestion par profils d'accès et vers l'automatisation de l'administration. Les efforts en vue de moderniser la gestion de l'identité et des accès se sont poursuivis en 2010.
Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique afin d'évaluer adéquatement la vulnérabilité de leurs actifs informationnels et l'efficacité de leur dispositif de sécurité.	En 2010, la Société a réalisé des tests d'intrusion conformément au plan de tests d'intrusion mentionné plus haut. Ces tests seront réalisés de manière périodique.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2004-2005, TOME I, CHAPITRE 4 – LA VÉRIFICATION INTERNE AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Engagements et actions de la Société
Effectuer une évaluation interne d'assurance qualité en vue de l'évaluation externe attendue d'ici le 1er janvier 2007 pour se conformer aux normes de l'Institut des vérificateurs internes.	Au cours de l'année 2010, une firme d'expert-conseil a réalisé une validation externe d'assurance qualité de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes à la suite de l'évaluation interne réalisée en 2009 par la Direction. À l'issue de cette évaluation externe, la firme a produit un rapport confirmant que l'activité de vérification interne est conforme à l'ensemble des normes professionnelles de l'Institut des auditeurs internes.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Publiée en octobre 2005, la Stratégie gouvernementale de développement économique du gouvernement du Québec avait pour but de réduire de 20 %, au cours de la période 2004-2010, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour l'ensemble des ministères et organismes.

Dans le contexte de cet exercice, la Société a évalué le coût de treize formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises qui possèdent un parc de véhicules, les commerçants, les recycleurs de véhicules ainsi que les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Les services d'immatriculation chez les commerçants et de prélèvements automatisés ont contribué à maintenir, en 2010, une réduction des frais liés à l'immatriculation des véhicules. Ainsi, le coût de l'immatriculation des véhicules a été réduit de 17 % par rapport à 2004, alors que le volume a diminué de 8 %.

Développement durable

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'année, la Société a complété la mise en œuvre de son premier plan d'action de développement durable (DD), soit celui de 2008-2010[38]. Les travaux du comité directeur de DD ont été soutenus par un réseau élargi de comités sectoriels, maintenant actifs dans cinq des sept vice-présidences de la Société. De plus, la Société a réalisé une avancée importante afin de répondre à l'obligation légale[39] de prendre en compte les principes de DD dans le cadre de ses actions. Le comité de direction a en effet adopté une démarche qui a permis à la majorité de ses secteurs d'amorcer un tel exercice, notamment pour neuf projets en 2010. Cette préoccupation prend une place importante dans le prochain plan d'action de DD, élaboré à l'automne 2010. Au cours de la même période, la Société a aussi élaboré un cadre de gestion environnementale qui entrera en vigueur en 2011. Les tableaux suivants présentent les principaux résultats du plan d'action de DD pour l'année 2010.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable, l'informer des objectifs et de la démarche de la Société en vue de contribuer à la stratégie gouvernementale

ACTION 1 : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel*

GESTES :	**SUIVIS :**
◤ Mettre en œuvre un plan de communication en matière de développement durable	◤ Réalisé
◤ Offrir des séances d'information sur le DD au nouveau personnel	◤ Réalisé
◤ Sensibiliser, former et accompagner les gestionnaires pour la prise en compte des principes de DD	◤ Réalisé

INDICATEUR : Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable

CIBLE SAAQ : 70 %

CIBLE GOUVERNEMENTALE : En 2011, 80 % du personnel sensibilisé, dont 50 % peuvent mettre le DD en pratique dans leurs activités

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 69,8 % du personnel est familiarisé avec le concept du DD (sondage juin 2010)

Les résultats du sondage effectué auprès du personnel en juin 2010 montrent que la cible de 70 % a presque été atteinte. Des travaux menés en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes ont permis d'adapter un module en ligne visant la sensibilisation du personnel, notamment en région. Les activités de communication planifiées ont été réalisées; mentionnons, entre autres, la promotion d'une nouvelle mention de reconnaissance en DD et la publication de trois numéros du bulletin Internet *L'ÉcoResponsable*. Enfin, seize groupes de gestionnaires et de chargés de projets ont été sensibilisés, formés ou accompagnés pour intégrer dans leurs projets la démarche de prise en compte des principes de DD.

38. www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/developpement_durable/plan-action_dd_2008-2010.pdf
39. Article 6 de la Loi sur le développement durable : www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2006C3F.PDF

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Promouvoir la sécurité routière afin de prévenir de façon continue et durable les accidents ainsi que les risques liés à la santé et à l'environnement

ACTION 2 : Intégrer une perspective de développement durable aux activités d'information et d'éducation en matière de sécurité routière en mettant en évidence les retombées des comportements responsables sur la route

GESTE :

- Élaborer un processus permettant d'intégrer les messages en matière de DD dans les outils de promotion et de formation ciblés

SUIVI :

- En continu

INDICATEUR : Pourcentage des activités ciblées, intégrant la perspective du DD

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 50,0 %

Les objectifs de DD de la Société ont été présentés à Opération Nez rouge (ONR) afin de promouvoir cette préoccupation et son intégration aux messages publicitaires. ONR a également bénéficié du soutien d'une personne-ressource de la Société pour cibler des moyens écoresponsables à intégrer dans ses opérations courantes. Par ailleurs, le nouveau programme d'apprentissage de la conduite mis au point par la Société a été lancé dans les écoles de conduite en janvier 2010. Il introduit notamment les principes de l'écoconduite et vise des comportements plus sécuritaires, coopératifs et responsables sur la route.

ACTION 3 :	Élargir la diffusion d'information en matière de sécurité routière

GESTES :	**SUIVIS :**
◤ Créer un espace recherche sur le site Web afin de diffuser davantage de rapports statistiques et de rapports de recherche	◤ Réalisé
◤ Rendre accessibles sur Internet, ou par un autre moyen, les guides d'apprentissage de la conduite et inciter la population à les utiliser	◤ En cours
◤ Accentuer les interventions régionales liées à la promotion de la sécurité routière par différents moyens	◤ Réalisé
◤ Accroître les interventions régionales de contrôle routier visant la promotion de la sécurité routière dans le secteur du transport des personnes et des biens	◤ Réalisé
◤ Consolider la mise en œuvre du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL) visant les émanations polluantes	◤ En cours

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des activités planifiées

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 55,3 %

Plusieurs gestes ont permis de faciliter l'accès au savoir afin de promouvoir une culture de prévention des accidents. *L'Espace recherche* en sécurité routière, une nouvelle page ajoutée en novembre au site Web, rend accessibles des rapports, des résultats de sondage, des bilans et d'autres documents. Un plan d'action régional de promotion de la sécurité routière auprès de la population s'est ajouté en Montérégie, en plus de ceux des régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de l'Estrie. Dans le secteur du transport des personnes et des biens, 76,7 % des interventions de contrôle routier planifiées ont été réalisées dans les régions en vue de promouvoir la sécurité routière.

ACTION 4 :	Accroître la participation active de la SAAQ à des évènements et aux travaux de différentes instances afin de mieux faire connaître les enjeux de la sécurité routière

GESTE :	**SUIVI :**
◤ Participer aux évènements planifiés	◤ Réalisé

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des présentations planifiées

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 100 %

La Société a poursuivi son soutien à la Table québécoise de la sécurité routière; elle s'est associée à de nouveaux partenaires au cours de l'année et a participé aux onze évènements planifiés pour mieux faire connaître les enjeux de sécurité routière dans différents milieux. Mentionnons, entre autres, l'organisation de la Journée provinciale sur la fatigue au volant et sa participation au Congrès international de la viabilité hivernale de l'Association mondiale de la route ainsi qu'à la Journée provinciale sur la sécurité routière de l'Union des producteurs agricoles.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel, et ce, dans un environnement sain

ACTION 5 : Poursuivre et améliorer la diffusion d'information et l'offre de services favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel

GESTES :	SUIVIS :
☛ Revoir l'offre des services en santé et diffuser l'information au personnel	☛ Réalisé
☛ Mettre en œuvre la stratégie santé	☛ Réalisé

INDICATEUR 1 : Nombre de services nouveaux ou améliorés par année

CIBLE 1 SAAQ : 2 services nouveaux ou améliorés

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 9 nouveaux services

INDICATEUR 2 : Nombre de participants par année

CIBLE 2 SAAQ : 4 200 participants

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 11 152 participants

La Société a maintenu les services récurrents du Centre de santé et du Programme d'aide aux employés; promu le mois de l'activité physique et le Défi 5/30; effectué la vaccination d'automne et d'hiver; maintenu un réseau de 198 sentinelles pour la prévention du suicide (126 personnes formées en 2010).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Transmettre aux générations futures un régime d'assurance automobile durable, en bonne santé financière

ACTION 6 : Assurer la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible pour les différentes catégories de cotisants

GESTES :	SUIVIS :
☛ Poursuivre la réalisation des actions planifiées en vue d'assurer l'équilibre financier du régime	☛ Réalisé
☛ Intégrer, dans nos communications avec la population, une perspective de développement durable du régime d'assurance et de sa santé financière	☛ En cours

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des actions planifiées

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 86,0 %

Les actions planifiées visant l'équilibre financier du régime d'assurance se sont poursuivies en 2010. Les directives applicables à la clientèle du Fonds d'assurance ont été entièrement révisées en vue de leur publication sur le site Web. Au 31 décembre, 72 % des 102 documents étaient publiés, le reste devant l'être en janvier 2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Tenir compte des besoins et des préoccupations de la population pour la prise de décisions

ACTION 7 : Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population

GESTES :

- Poursuivre les rencontres du comité consultatif de Contrôle routier Québec ainsi que des tables de concertation régionales et mettre en place, au besoin, de nouvelles tables
- Réaliser un sondage auprès de la population afin de déterminer les besoins en sécurité routière

SUIVIS :

- En continu
- Réalisé

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des activités planifiées

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 90,0 %

Le comité consultatif de Contrôle routier Québec a poursuivi ses travaux en 2010; de plus, quatre tables de concertation régionales ont tenu douze rencontres et un bilan de leurs travaux a été réalisé. Afin de connaître les besoins de la population en matière de sécurité routière, un sondage a été effectué en décembre.

ACTION 8 : Améliorer les services existants et développer de nouveaux services correspondant aux besoins et attentes de la clientèle

GESTES :

- Mesurer la satisfaction de la clientèle au moyen d'un sondage afin de cerner ses attentes en ce qui concerne les services liés au permis et à l'immatriculation
- Donner accès, par Internet ou au moyen du système de réponse vocale interactive, à de nouvelles transactions pour le permis de conduire et l'immatriculation de façon à répondre aux nombreuses demandes de la clientèle

SUIVIS :

- Réalisé
- En continu

INDICATEUR : Nombre de services nouveaux ou améliorés par année

CIBLE SAAQ : 10 services (à la fin de 2010)

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 0 en 2010; au total 4 services nouveaux ou améliorés (de 2008 à 2010)

Deux sondages ont été réalisés en 2010 : le premier, auprès de la clientèle en réévaluation de compétences, a permis de dégager des pistes d'amélioration dans les communications écrites et l'approche client en centre de services. Le second sondage, plus général, s'adressait aux clientèles de l'accès au réseau routier, du Fonds d'assurance et du contrôle routier. Les résultats devraient alimenter les travaux de révision de la Déclaration de services aux citoyens.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL :

Élargir le partenariat avec des organismes d'action communautaire et d'économie sociale

ACTION 9 : Favoriser l'octroi de contrat à des organismes d'économie sociale

GESTE :

- Évaluer les produits et services qui pourraient faire l'objet d'un contrat avec un organisme d'économie sociale et y donner suite lorsque c'est possible

SUIVI :

- En continu

INDICATEUR : Nombre et valeur des contrats par année

CIBLE SAAQ : 1 contrat

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : Acquisition auprès des 6 organismes d'économie sociale pour une valeur de 2 228 244 $

En 2010, la Société a confié le déchiquetage ultraconfidentiel du papier rebut de son siège social à Recyclage Vanier, une entreprise d'économie sociale de Québec. De plus, elle a établi d'autres liens d'affaires avec cinq organismes de ce type : les Ateliers de l'établissement de détention de Québec, la Société pour l'apprentissage à vie (SAVIE), Automobile et touring club du Québec (CAA-Québec), Opération Nez rouge et Gestion du réseau informatique des commissions scolaires (GRICS).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et les organismes gouvernementaux

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS :

- Promouvoir la consommation responsable dans l'organisation
- Réduire la consommation d'énergie à la Société, notamment dans le domaine du transport et de la gestion immobilière
- Optimiser l'utilisation des ressources et favoriser la réduction des matières résiduelles dans le respect de l'environnement

ACTION 10 : Adopter des pratiques et mettre sur pied des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

GESTES :	SUIVIS :
Acquérir des biens et services de façon écoresponsable	En continu
Réduire la consommation d'énergie dans les transports	En continu
Améliorer la performance énergétique des bâtiments et des équipements	En continu
Favoriser la gestion optimale des ressources et des matières résiduelles	En continu
Réduire l'utilisation du papier	En continu

INDICATEUR 1 : Nombre de contrats et de baux incluant des critères écoresponsables, par année

CIBLE 1 SAAQ : 5 contrats par année et 3 baux par année à compter de 2010

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 4 contrats

Cette année, des clauses écoresponsables ont été incluses dans quatre appels d'offres de la Société pour l'acquisition d'ameublement intégré, de moniteurs ACL, d'imprimantes multifonctions et de véhicules hybrides de type berline. De plus, l'élaboration d'un nouveau document de bail type, incluant de telles clauses, s'est poursuivie et son adoption est prévue au début de 2011.

INDICATEUR 2 : Pourcentage de réduction de la consommation de carburant (parc automobile)

CIBLE 2 SAAQ[40] **:** 20 % de réduction par rapport à l'année de référence 2003

RÉSULTATS DE L'ANNÉE[41] **: 6,8 %** de réduction pour les véhicules de patrouille de contrôle routier et **16,7 %** de réduction pour les véhicules administratifs

La consommation de carburant des véhicules de patrouille du contrôle routier représente une réduction de 6,8 % par rapport à 2003. L'évaluation de nouvelles technologies permettant de réduire les inconvénients de la marche au ralenti pour ces véhicules s'est amorcée en 2010. Quant au parc de véhicules utilisés pour des fonctions administratives, une analyse a été réalisée en 2010 et des recommandations ont été déposées en décembre dans le but d'en optimiser l'utilisation. Enfin, l'achalandage des salles de visioconférence de Québec et de Montréal a connu une augmentation de 72 % depuis l'an dernier, ce qui a permis d'éviter le déplacement d'environ 600 personnes en 2010.

INDICATEUR 3 : Pourcentage de réduction de la consommation énergétique dans les bâtiments

CIBLE 3 SAAQ[40] **:** 12 % de réduction par rapport à l'année de référence 2003

RÉSULTATS DE L'ANNÉE[41] **: 11,4 %** de réduction par rapport à 2003

La Société a mis en œuvre différentes mesures d'économie d'énergie dans l'édifice du siège social. Mentionnons, entre autres, la récupération de chaleur de la salle informatique et l'optimisation de certains systèmes de contrôle de chauffage et d'éclairage. De plus, une demande de certification BOMA BESt pour cet édifice a été déposée officiellement en décembre.

INDICATEUR 4 : Pourcentage de réalisation des activités planifiées

CIBLE 4 SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 85,8 %

Au cours de l'année, le personnel du secteur de la construction et de l'aménagement a été initié aux bonnes pratiques de gestion écoresponsables dans ce domaine en vue de les intégrer graduellement à ses projets. Une nouvelle étude des matières résiduelles générées au siège social a été réalisée en septembre; les résultats ont permis de constater une progression de la récupération du papier, des matières compostables et du verre. La consommation d'eau du siège social a été étudiée et le remplacement de 38 toilettes par des appareils à faible débit a été effectué.

INDICATEUR 5 : Pourcentage de réduction des acquisitions annuelles de papier

CIBLE 5 SAAQ : 10 % de réduction des acquisitions de papier

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 24,6 % de réduction

Les quantités acquises pour les mêmes articles de papier (enveloppes, papier fin et formulaires) sont suivies depuis 2007. En 2010, on constate une réduction importante par rapport à l'année précédente, la plus marquée (59 %) concernant les enveloppes de papier recyclé. Des gestes ont été faits dans les différents secteurs de l'organisation pour réduire les impressions et l'utilisation du papier.

40. La cible de la Société est la même que la cible gouvernementale.
41. Les données de 2010 seront disponibles en juin 2011.

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

VUE D'ENSEMBLE DE L'EFFECTIF

Au 31 décembre 2010, la Société comptait 3 570 employés. Au cours de l'année, elle a utilisé 3 300 équivalents temps complet (ETC)[42].

Nombre d'employés et d'ETC réguliers ou occasionnels en 2009 et en 2010[43]

	Nombre d'employés			Nombre d'ETC		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2009	2 671	968	**3 639**	2 505	827	**3 332**
2010	2 641	929	**3 570**	2 477	823	**3 300**
Différence	-30	-39	**-69**	- 28	- 4	**-32**

En 2010, la diminution globale du nombre d'employés (69) a été plus importante que la baisse du nombre d'ETC utilisés (32). La diminution du nombre d'ETC s'explique essentiellement par les efforts non récurrents déployés en 2009 pour la mise en place du permis de conduire Plus.

Pour ce qui est de la diminution des postes réguliers (30), elle s'explique principalement par le non-remplacement de départs à la retraite.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Totaux	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 813	1 554	259
Autre	255	118	137
Total	2 068	1 672	396
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	137	93	44
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	108	89	19
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	125	87	38
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	172	101	71
Montérégie	192	135	57
Abitibi-Témiscaminque et Nord-du-Québec	41	32	9
Montréal	457	268	189
Total	**3 300**	**2 477**	**823**

42. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.
43. Le nombre d'employés est établi au 31 décembre 2010 tandis que le nombre d'ETC dépend du nombre moyen d'employés en poste tout au long de l'année.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

Mandats de la Société	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 219	36,9 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 490	45,2 %
Contrôle routier	528	16,0 %
Autres mandats	63	1,9 %
Total	**3 300**	**100,0 %**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	8	0,2 %	8	0
Personnel d'encadrement	162	4,9 %	166	0
Personnel professionnel[44]	973	29,5 %	1 005	59
Personnel technicien et assimilé	623	18,9 %	524	144
Personnel de bureau	1 241	37,6 %	653	709
Personnel agent de la paix	280	8,5 %	277	11
Personnel ouvrier	13	0,4 %	8	6
Total	**3 300**	**100,0 %**	**2 641**	**929**

LES DÉPARTS À LA RETRAITE

Au cours de l'année 2010, 150 employés réguliers et 4 employés occasionnels ont pris leur retraite, pour un total de 154 personnes.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

Au cours de l'année 2010, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à six reprises. Plusieurs dossiers ont été abordés lors de ces rencontres, notamment :

- l'agrandissement du siège social;
- la reconnaissance;
- le programme « Ma santé, je m'en occupe »;
- la stratégie d'attraction et de rétention;
- la loi visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (projet de loi 100);
- la formation;
- la gestion du changement;
- la stratégie Santé au travail 2008-2011;
- la gestion des contributions.

La participation des parties patronale et syndicale demeure importante et privilégiée par la direction de la Société. Les sous-comités mis en place poursuivent leurs activités d'échange sur des dossiers particuliers afin de trouver des solutions satisfaisantes pour toutes les parties.

De plus, la table d'échange entre les différents comités locaux en organisation du travail (CLOT) continue ses activités pour traiter de la reconnaissance du personnel, ce qui permet de poursuivre le dialogue au sujet des meilleures pratiques en cette matière à la Société.

44. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LA FORMATION

En 2010, la Société a investi plus de 3,9 millions de dollars pour la formation et le développement des compétences de son personnel. Ce montant représente 2,2 % de sa masse salariale. Des formations ont également été offertes à certaines catégories de personnel afin de répondre aux besoins particuliers de leurs fonctions.

Comme par les années passées, la Société a poursuivi ses efforts pour préparer la relève aux fonctions d'encadrement. Le personnel d'encadrement nouvellement nommé est invité à une démarche de formation en gestion en participant au programme de formation à la gestion publique offert par l'ÉNAP (École nationale d'administration publique). Le personnel d'encadrement supérieur peut, quant à lui, suivre le programme Leadership en action pour gestionnaires de gestionnaires, aussi offert par l'ÉNAP.

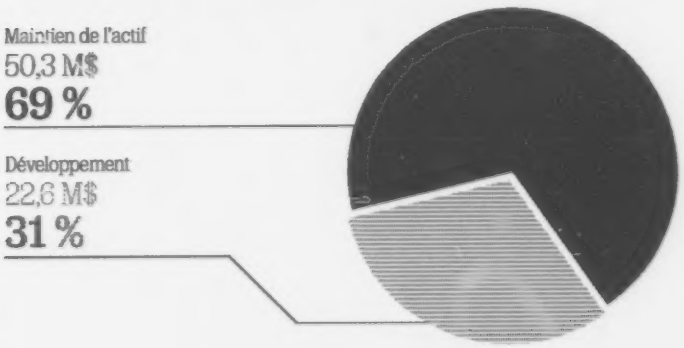
Par ailleurs, dans le cadre d'activités de codéveloppement, près d'une trentaine de gestionnaires de la Société participent à un cercle de gestion interministériel, qui leur permet de partager leurs préoccupations de gestion et d'enrichir leur pratique.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Société, notamment pour soutenir la prestation de services aux particuliers et aux entreprises, pour assurer l'indemnisation des personnes accidentées de la route et pour assurer l'échange d'information avec de nombreux partenaires. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui a trait, par exemple, à la sécurité routière, aux services à la population ou à l'optimisation des façons de faire.

En 2010, les dépenses liées aux technologies de l'information se sont élevées à 72,9 millions de dollars. Le maintien de l'actif représente 69 % de cette somme, et le développement, 31 %.

Dépenses en ressources informationnelles



RÉALISATIONS DE 2010

Les principaux travaux exécutés en 2010 sont mentionnés par domaine d'affaires.

- Gestion de l'accès au réseau routier :
  - mise en place d'une nouvelle solution informatisée pour l'administration des examens théoriques de permis de conduire et pour la révision de leur contenu;
  - mise en place de la mesure d'accès graduel à la conduite et instauration des cours de conduite obligatoires pour les conducteurs de cyclomoteurs;
  - mise en œuvre des traitements informatiques nécessaires pour permettre aux citoyens qui font l'objet d'une suspension ou d'une révocation d'obtenir le remboursement de leur permis de conduire;
  - adaptation des systèmes informatiques pour constituer un dossier de suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds;
  - réalisation des travaux dans le cadre du partenariat public-privé relatif au système de péage de l'autoroute 25;
  - poursuite des travaux visant à développer une offre de services électroniques Web pour les entreprises possédant un ou plusieurs véhicules. Ces entreprises pourront apporter elles-mêmes des modifications à l'immatriculation de leurs véhicules;
  - démarrage des travaux visant le développement d'indicateurs de gestion relatifs à l'évaluation médicale, à la gestion des sanctions et aux services aux propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds;
  - poursuite de la réalisation d'un dossier d'affaires portant sur la rénovation du domaine de l'accès au réseau routier afin de contrer le vieillissement des technologies de l'information.
- Contrôle routier :
  - poursuite des travaux de migration afin de permettre l'harmonisation du réseau de la Société avec le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) du gouvernement du Québec;
  - démarrage des travaux portant sur le remplacement des imprimantes véhiculaires et sur la transmission électronique des dossiers d'infraction au ministère de la Justice du Québec.
- Fonds d'assurance automobile :
  - achèvement des études et démarrage des travaux en vue d'adapter les systèmes informatiques aux nouveaux processus de traitement des réclamations d'assurance selon le risque.
- Soutien à l'organisation :
  - création d'une banque de données pour la gestion de la tarification d'assurance et implantation des premières données concernant les permis de conduire et les immatriculations;
  - réalisation des travaux visant l'adhésion de la Société à la mise en place du dossier unique gouvernemental de l'employé par le projet SAGIR (solution d'affaires en gestion intégrée des ressources);
  - poursuite des travaux visant la mise en place d'un système de gestion de la facturation pour les différents services offerts par la Société aux municipalités, aux organismes publics et aux entreprises privées;
  - amorce des travaux d'amélioration du processus et du système de gestion des plaintes de la clientèle.
- Infrastructure technologique :
  - migration du réseau étendu, reliant notamment les points de service au siège social, pour tenir compte du changement de fournisseur du Centre de services partagés du gouvernement du Québec;
  - réalisation de la première phase de remplacement de l'équipement désuet en points de service;
  - poursuite des travaux relatifs à la mise à niveau du système d'exploitation des serveurs;

- démarrage des travaux relatifs à la mise à niveau du système d'exploitation des postes de travail à la Société;
- poursuite de la conversion des applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft.

PERSPECTIVES 2011

En 2011, la Société poursuivra les projets en cours et prévoit de plus :

- démarrer les travaux visant la mise en place des nouvelles mesures liées à l'alcool au volant, aux courses de rue et au surf sur véhicule (*car surfing*);
- démarrer les travaux visant à améliorer le processus permettant d'établir la tarification d'assurance;
- remplacer les terminaux point de vente (TPV) en points de service;
- démarrer les travaux relatifs à la modernisation du système de convergence téléphonie-informatique (CTI) et de réponse vocale interactive (RVI);
- poursuivre les travaux visant la modernisation de la gestion des accès aux systèmes informatiques;
- inclure dans la méthodologie de développement les principes de développement durable.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de l'année 2010, la Société était propriétaire de 58 immeubles. Il s'agit du Complexe Henri-Bourassa, à Montréal, dont la superficie est de 1 975 m^2 et de 57 postes et aires de contrôle routier, répartis dans la province. Au cours de l'année, la Société a entrepris la rénovation et l'agrandissement du bâtiment du poste de contrôle routier de Chambord. Deux nouveaux postes, dont la mise en service est prévue au printemps 2011, ont été construits à Stoneham et à Laterrière.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue aussi des locaux dans 63 établissements, ce qui procure une superficie supplémentaire de 48 776 m^2 dont 2 779 m^2 pour Services Québec. Au total, en 2010, la gestion de ces locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 10,3 millions de dollars, comparativement à 9,8 millions de dollars en 2009.

De plus, les travaux d'agrandissement du siège social se sont poursuivis en 2010. L'échéancier de livraison fixé à mai 2011 sera respecté. La construction de la tour Est se réalise en prenant en compte les principes du développement durable et, à la fin des travaux, une certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) sera visée.

En 2010, la valeur des contrats conclus par la Société s'élevait à environ 134 millions de dollars. Les contrats majeurs concernent l'agrandissement du siège social, le développement et l'entretien informatiques, la livraison du courrier (affranchissement et autres frais) et l'entretien mécanique et électrique du siège social.

Enfin, mentionnons qu'en 2010, la Société a fait plus de 19 millions d'envois à la population. La plus grande partie de ces envois était constituée d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation et de transmissions de permis de conduire et de chèques d'indemnisation.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La présente section du rapport annuel de gestion fait état des résultats financiers de la Société et du financement des services. Elle présente également les frais d'administration afférents à la Société et au Fonds d'assurance et elle rend compte de l'application des politiques de réduction des dépenses (projet de loi 100) et des nouvelles règles pour les bonis au rendement. La gestion de la trésorerie de la Société est abordée en dernier lieu.

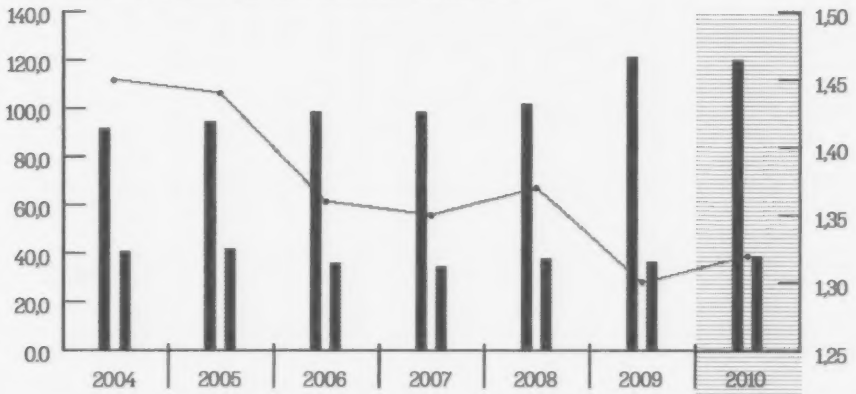
LES RÉSULTATS FINANCIERS ET LE FINANCEMENT DES SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Au cours des dernières années, la Société a réduit le déficit lié à la gestion de l'accès au réseau routier, principalement en limitant la croissance de ses frais d'administration et en révisant sa prestation de services, et ce, malgré le fait que la tarification administrative n'ait pas été revue depuis 1991. En 2010, le total des charges est de 159,2 millions de dollars alors que le total des revenus de tarification est de 120,3 millions de dollars. Ce mandat est déficitaire de 38,9 millions de dollars[45], alors que le déficit s'élevait à 41 millions de dollars en 2004.

Le ratio des charges sur les produits perçus s'est graduellement amélioré depuis 2004, et ce, malgré que la Société ait élargi son offre de services en instaurant le permis de conduire Plus, en introduisant des mesures résultant de la Table québécoise sur la sécurité routière et en offrant la possibilité d'étaler les paiements. Ainsi, pour chaque dollar encaissé en 2010, la Société a déboursé 1,32 dollar, comparativement à 1,45 en 2004.

Évolution du sous-financement de la gestion de l'accès au réseau routier



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Tarification administrative et autres produits (M$)	91,7	94,4	98,3	98,6	101,8	121,4	120,3
Sous-financement des produits sur les charges (M$)	41,0	42,0	35,9	34,5	37,8	36,5	38,9
Charge par dollar de tarification administrative et autres produits perçus ($)	1,45	1,44	1,36	1,35	1,37	1,30	1,32

En tenant compte des déficits des années antérieures, le déficit cumulé s'élevait à 218,2 millions de dollars au 31 décembre 2010. Ce déficit est intégré aux résultats financiers du gouvernement.

45. Le sous-financement est remboursé par le gouvernement par l'entremise des sommes transférées au Fonds des réseaux de transport terrestre (FRTT) depuis le 1er avril 2010. Ce remboursement s'élève à 36,2 millions de dollars en 2010.

FINANCEMENT DES SERVICES

La dernière révision tarifaire pour l'ensemble des services date de 1991. Par contre, à partir du 1er janvier 2011, les tarifs sont indexés de plein droit, au 1er janvier de chaque année, selon le taux correspondant à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées ni les produits du tabac, pour la période de douze mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé.

Par suite de l'implantation de la gestion par activité en 2004, la Société connaît le coût de chacun des services. À des fins de présentation, ces transactions ont été regroupées en deux grandes catégories, soit :

- **Les activités en sécurité routière :** il s'agit d'activités effectuées par la Société visant à maintenir les routes sécuritaires.
- **Les autres services :** toutes autres transactions effectuées par la Société.

Le tableau ci-dessous dresse un portrait financier de la situation actuelle et présente les cibles de financement pour chacune de ces catégories de services.

Catégorie/Service offert	Cible de financement
Les activités en sécurité routière - La gestion des contrôles des examens médicaux; - la sanction des conducteurs; - le suivi de la loi sur l'encadrement des transporteurs routiers; - la gestion des examens de conduite; - le soutien aux corps policiers; - les échanges de permis de conduire; - la délivrance d'un permis restreint; - l'annulation du permis de conduire et de l'immatriculation; - la délivrance d'un permis de conduire; - le renouvellement annuel du droit de conduire et de circuler; - le remplacement du permis de conduire aux 4 ans; - l'immatriculation d'un véhicule lors de son achat.	- Financer la totalité de ces coûts par l'ensemble des propriétaires de véhicule et des titulaires de permis de conduire. Revenus 2010 : 94,9 M$ Dépenses 2010 : 132,9 M$ Financement en 2010 : 71 % Cible de financement : 100 %
Les autres biens et services - Le remplacement d'un certificat d'immatriculation; - l'achat de plaques; - le remplacement de la carte photo à la suite d'un bris, d'un vol ou d'une perte; - le remplacement de la carte d'assurance-maladie pour un non-titulaire de permis de conduire.	- Imputer l'ensemble des coûts de ces services aux utilisateurs ou à cette catégorie d'utilisateurs.
- La délivrance, le renouvellement et le remplacement du permis de conduire Plus; - la délivrance, le renouvellement et le remplacement d'une licence de commerçants-recycleurs; - la délivrance, le renouvellement et le remplacement d'une immatriculation IRP (Régime d'immatriculation international); - la diffusion d'information à la clientèle et aux partenaires et autres transactions diverses.	- Afin de demeurer comparable aux autres administrations canadiennes, tout en évitant de nuire à l'activité économique, le tarif ne couvrira pas l'ensemble des coûts pour la plupart de ces transactions. Le déficit de ces services est ou sera cependant financé par d'autres revenus tels les revenus d'intérêts générés par la gestion des liquidités. Revenus 2010 : 25,5 M$ Dépenses 2010 : 26,3 M$ Financement en 2010 : 97 % Cible de financement : 100 %

LES AUTRES MANDATS

Les activités du contrôle routier, les programmes pour les personnes handicapées et le programme Alcofrein sont financés, principalement, par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports et, dans une moindre mesure, par une tarification administrative.

Quant à la gestion des amendes impayées, la Société récupère entièrement les frais qui y sont associés. En effet, elle facture à ses partenaires les frais qu'elle engage pour appliquer les sanctions qui leur permettent de récupérer des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement.

LES FRAIS D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ ET DU FONDS D'ASSURANCE

Les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris ceux de fiduciaire du Fonds d'assurance, sont de 359,6 millions de dollars en 2010 comparativement à 363,2 millions de dollars en 2009. La répartition des frais d'administration entre les divers mandats de la Société est présentée dans les notes des états financiers de la Société[46].

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources (en millions de dollars)

			2010	2009	2008	2007	2006	2005
	Fonds d'assurance	Autres mandats	Total	Total	Total	Total	Total	Total
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et formation)	86,5	137,9	**224,4**	226,9	215,9	210,4	203,5	201,8
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	8,2	28,4	**36,6**	36,6	35,3	31,2	33,4	30,5
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	5,7	16,0	**21,7**	22,3	23,0	21,8	23,7	24,4
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autres)	29,4	47,5	**76,9**	77,4	66,4	59,0	56,6	63,7
Total des frais d'administration	129,8	229,8	**359,6**	363,2	340,6	322,4	317,2	320,4

Pour la période s'échelonnant de 2005 à 2010, la Société a maintenu à 2,4 % l'augmentation annuelle moyenne de ces frais.

La croissance des années 2008 et 2009 est attribuable aux éléments suivants :

- la mise en œuvre des recommandations du comité d'experts du Fonds d'assurance portant sur l'introduction de nouvelles modalités de paiement, soit le paiement annuel du permis de conduire et la possibilité de répartir ce paiement annuel en plusieurs versements;
- les efforts supplémentaires pour améliorer le bilan routier, par la promotion ou les dispositions législatives adoptées à la suite des recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière;
- l'ajout du nouveau permis de conduire Plus comme solution de rechange au passeport canadien pour entrer aux États-Unis par voie terrestre ou maritime;
- les efforts consacrés par la Société pour améliorer la qualité des services à sa clientèle.

La rationalisation de ces dépenses a permis à la Société de réduire ses frais d'administration en 2010.

46. Dans les états financiers de la Société, voir la note 5 à la page 107.

LES INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS

En 2010, la Société a investi 37,7 millions de dollars dans ses immobilisations, comparativement à 28,7 millions de dollars en 2009. La majeure partie de ces investissements a été consacrée aux développements informatiques, entre autres pour la mise en œuvre des dispositions législatives adoptées à la suite des recommandations de la Table québécoise sur la sécurité routière et la conversion des applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft et, dans une moindre mesure, à la construction et à la rénovation des postes et aires de contrôle routier.

POLITIQUES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Conformément à la loi visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (projet de loi 100), deux politiques de réduction des dépenses ont été présentées au gouvernement, soit une sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative et une autre sur la rémunération administrative.

La présente section dresse un portrait de la situation après un an d'application.

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE

Les cibles de réduction de ces dépenses sont les suivantes :

- Au terme de l'exercice 2013, avoir réduit de 10 % (2,6 M$) les dépenses de fonctionnement de nature administrative (par rapport aux dépenses de 2009);
- Au terme de l'exercice 2010, avoir réduit de 25 % (2,6 M$) les dépenses de publicité, de formation et de déplacement de nature administrative (par rapport aux dépenses de 2009).

En 2010, la Société a atteint les cibles de réduction.

DÉPENSES DE RÉMUNÉRATION

Les cibles de réduction de ces dépenses sont les suivantes :

- Au terme de l'exercice 2010, avoir réduit de l'équivalent de 1 % (0,5 M$) la masse salariale associée aux fonctions administratives;
- Au terme de l'exercice 2013, avoir réduit de l'équivalent de 4 % (1,9 M$) la masse salariale associée aux fonctions administratives (par rapport aux dépenses de 2009).

En 2010, la Société a atteint l'objectif de réduction.

NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Dans le cadre du Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014, les ministères et organismes doivent rendre compte de l'application des nouvelles règles pour les bonis au rendement. En 2010, la Société s'est conformée à ces nouvelles règles.

Les titulaires d'un emploi supérieur dont les conditions d'emploi sont déterminées par le gouvernement n'ont droit à aucun boni au rendement pour toute cote d'évaluation obtenue pour les années 2009-2010 et 2010-2011 (ces bonis sont normalement versés en 2010-2011 et 2011-2012). Seule la présidente et chef de la direction fait partie de cette catégorie.

Aucun boni au rendement ne sera accordé aux cadres, cadres juridiques et vice-présidents pour les cotes d'évaluation au rendement obtenues en 2010-2011 et 2011-2012 (pour les bonis normalement versés en 2011-2012 et 2012-2013).

Bonis au rendement versés en 2010
Période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010*

	Nombre de bonis au rendement versés	Montant total des bonis versés
Cadres et cadres juridiques	86	370 691 $
Vice-présidents	8	220 629 $
Président et chef de la direction	0	0 $
Total	**94**	**591 320 $**

* Les vice-présidents sont évalués sur la base de l'année civile.

LA GESTION DE LA TRÉSORERIE DE LA SOCIÉTÉ

La Société accomplit des opérations de trésorerie non seulement pour son propre compte (tarification administrative), mais également à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics et du Fonds d'assurance (contributions d'assurance). Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2010, la Société a encaissé près de 3,5 milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2010
(en millions de dollars)

	Montant	Proportion
Contributions d'assurance	1 130,9	32,6 %
Droits au ministère des Finances	853,3	24,6 %
Taxes au ministère du Revenu	1 174,6	33,8 %
Services tarifés	113,1	3,3 %
Droits aux organismes publics de transports	78,0	2,2 %
Droits à la Société de financement des infrastructures locales	63,3	1,8 %
Autres	59,1	1,7 %
Total	**3 472,3**	**100,0 %**

Dans l'exploitation de sa trésorerie, la Société cherche à maintenir à leur niveau minimal les soldes bancaires quotidiens des comptes courants.

Pour combler ses déficits de caisse causés, notamment, par l'insuffisance de la tarification administrative, par l'acquisition d'immobilisations ainsi que par l'impact de l'étalement des paiements pour le permis de conduire et l'immatriculation, la Société a recours à la marge de crédit que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. À la fin de l'exercice financier 2010, le solde de la marge de crédit de la Société s'élevait à 245,3 millions de dollars. Le taux d'intérêt de cette marge de crédit était de 1,05 % au 31 décembre 2010.

ÉVOLUTION DE L'UTILISATION DES MODES DE PAIEMENT

Pour le paiement des avis de renouvellement de permis et d'immatriculation, la clientèle de la Société dispose de plusieurs canaux de services dont le réseau des centres de services et des mandataires privés, les services postaux et les institutions financières (aux comptoirs, à la plupart des guichets automatiques et par le Web pour Desjardins et la Banque Nationale). Depuis 2009, les renouvellements de permis de conduire et de l'immatriculation des clients ayant adhéré à l'étalement des paiements se font par reconduction. En 2010, un peu plus de 9,2 millions d'avis de renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation ont été traités au moyen de l'ensemble de ces modes de paiement.

L'utilisation d'Internet est un moyen de paiement de plus en plus prisé par la clientèle. Ainsi, en 2010, 22 % des transactions mentionnées ci-dessus ont été faites par Internet, comparativement à 20 % en 2009 et à 17 % en 2008. En ce qui a trait à l'étalement des paiements, 4 % de tous les paiements sont effectués par cet intermédiaire.

Répartition des paiements par canal de services, en 2009 et en 2010

	2010		2009	
	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)	Avis de paiement traités (en milliers)	Proportion (en %)
Centres de services et unités mobiles	568	6	577	6
Mandataires	1 159	13	1 177	13
Services postaux	1 969	21	2 133	23
Institutions financières :				
Comptoirs ou guichets	3 165	34	3 166*	36
Internet	2 030	22	1 831*	20
Prélèvements bancaires automatiques (étalement des paiements)	388	4	221	2
Total	**9 279**	**100**	**9 105**	**100**

*Ces données 2009 ont été révisées.

LES ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	**94**
Rapport des auditeurs indépendants	**95**
Résultats	**97**
Déficit cumulé	**98**
Bilan	**99**
Flux de trésorerie	**100**
Notes complémentaires	**102**

RAPPORT
DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

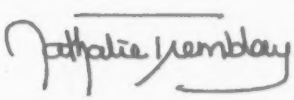
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

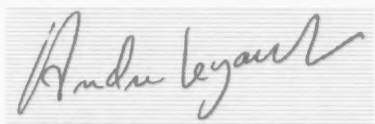
Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances,



André Legault, M. Fisc.

Québec, le 31 mars 2011

RAPPORT
DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale,

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2010, les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires incluant un résumé des principales conventions comptables.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2010, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Autre point

Les états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice clos le 31 décembre 2009 ont été audités conjointement par le Vérificateur général du Québec et Mallette SENCRL, comptables agréés, qui ont exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 30 mars 2010.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 31 mars 2011

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptable agréé auditeur, permis n° 19478

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
PRODUITS		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**114 614**	115 381
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	**37 197**	1 000
Revenus nets d'intérêts (note 4)	**4 270**	4 658
Autres	**481**	366
	156 562	121 405
Contrôle routier		
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	**60 698**	63 200
Autres revenus	**1 766**	1 855
	62 464	65 055
Programmes financés par le ministère des Transports (note 3)	**11 255**	12 004
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	**7 143**	5 988
	237 424	204 452
CHARGES		
Frais d'administration et autres (note 5)		
Gestion de l'accès au réseau routier	**159 245**	157 862
Contrôle routier	**62 464**	65 055
Programmes financés par le ministère des Transports	**11 255**	12 004
Gestion des amendes impayées	**7 143**	5 988
	240 107	240 909
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**(2 683)**	(36 457)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

DÉFICIT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	**2009**
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	**(215 517)**	(179 060)
Déficit des produits sur les charges	**(2 683)**	(36 457)
SOLDE À LA FIN	**(218 200)**	(215 517)

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE

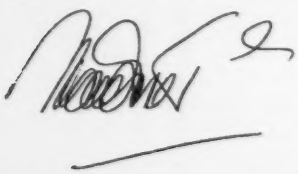
	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Créances (note 6)	**118 443**	82 250
Dû par le Fonds d'assurance (note 7)	**51 538**	46 701
Immobilisations corporelles (note 8)	**137 025**	122 414
	307 006	251 365
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Découvert bancaire	**8 641**	10 599
Marge de crédit (note 9)	**245 303**	185 724
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**163 055**	172 540
Autres	**42 094**	32 539
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés (note 10)	**64 379**	64 089
Contributions reportées		
Gouvernement du Québec	**1 237**	1 310
Autres	**497**	81
	525 206	466 882
DÉFICIT CUMULÉ	**(218 200)**	(215 517)
	307 006	251 365

ENGAGEMENTS (note 11)

ÉVENTUALITÉS (note 12)

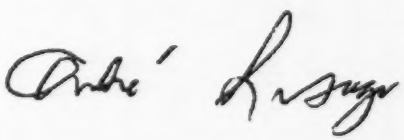
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,



André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	**2009**
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**113 131**	113 519
Frais d'administration payés	**(145 449)**	(145 309)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**803**	1 806
Contribution reçue du ministère des Transports	**1 000**	1 000
Autres revenus perçus	**316**	471
Contrôle routier		
Contribution reçue du gouvernement du Québec	**63 172**	63 581
Autres revenus perçus	**2 041**	2 607
Frais d'administration payés	**(55 409)**	(57 393)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**103**	187
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**12 496**	8 859
Frais payés	**(11 136)**	(12 790)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**2**	2
Gestion des amendes impayées		
Frais perçus	**5 287**	8 047
Frais payés	**(6 318)**	(5 590)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**8**	7
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**5 315**	4 931
Intérêts versés	**(1 082)**	(772)
	(15 720)	(16 837)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions – immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**721 901**	676 104
Remises au Fonds d'assurance	**(731 928)**	(683 525)
Contributions – permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**409 021**	319 771
Remises au Fonds d'assurance	**(417 200)**	(326 993)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(125 341)**	(129 057)
Frais d'administration et autres frais remboursés par le Fonds d'assurance	**127 526**	137 037
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**613**	651
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(16 451)**	(1 294)
Immobilisations remboursées par le Fonds d'assurance	**15 782**	-
	(16 077)	(7 306)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**853 313**	830 169
Remis au gouvernement du Québec	**(866 120)**	(843 173)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**63 331**	57 680
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(63 284)**	(57 742)
Perçus pour d'autres gouvernements	**28 920**	30 852
Remis à d'autres gouvernements	**(28 782)**	(30 998)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 174 604**	1 042 238
Remises au gouvernement du Québec	**(1 152 783)**	(1 016 022)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**78 020**	75 854
Remises au gouvernement du Québec	**(78 199)**	(75 931)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**539**	538
Remises au gouvernement du Québec	**(543)**	(536)
	9 016	12 929
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**(22 781)**	(11 214)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	**(36 482)**	(28 707)
Produits d'aliénations d'immobilisations corporelles	**119**	120
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(36 363)**	(28 587)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation de la marge de crédit	**59 579**	37 339
Encaissement de contributions reportées	**1 523**	81
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**61 102**	37 420
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**1 958**	(2 381)
DÉCOUVERT BANCAIRE AU DÉBUT	**(10 599)**	(8 218)
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN	**(8 641)**	(10 599)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1| CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière,
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes :
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

    L'application et la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein sont confiées à la Société par une seconde entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale, [L.R.Q., c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1| CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

  La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.
- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance :

Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance. Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2010	**2009**
ACTIF		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**6 966 316**	6 093 535
Autres actifs	**84 188**	66 806
	7 050 504	6 160 341
PASSIF		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	**8 093 233**	8 111 623
Dû à la Société	**51 538**	46 701
Autres passifs	**485 134**	412 696
	8 629 905	8 571 020
DÉFICIT CUMULÉ	**(1 579 401)**	(2 410 679)
	7 050 504	6 160 341

2| PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public*. Il doit y avoir cohérence entre l'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus et ce manuel. Conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, l'élaboration des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

a) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit, sur leur durée de vie utile, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, maximum 7 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
▸ Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
▸ Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
▸ Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

b) Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

c) Produits

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont comptabilisés à titre de produits lorsque le service est rendu. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société ainsi que les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

2| PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

d) Contributions reportées

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale et les autres contributions reçues pour le financement d'immobilisations corporelles sont comptabilisées à titre de produit reporté lorsqu'il existe une assurance raisonnable que les sommes sont autorisées et mesurables et qu'elles seront reçues. Les contributions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations corporelles afférentes.

e) Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

Régime supplémentaire de retraite

Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des coûts projetés au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation fondé sur le rendement à échéance des titres de créance de qualité supérieure dont les flux de trésorerie permettent un appariement des paiements prévus pour ce régime. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

Provision pour congés de maladie

La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture. La valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses de nature économique les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

Provision pour vacances

La provision pour vacances n'est pas actualisée puisque les journées de vacances accumulées par les employés de la Société sont prises dans l'exercice suivant.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

3| CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Fonds des réseaux de transport terrestre

En vertu des articles 648 et 648.4 du Code de la sécurité routière, le Fonds des réseaux de transport terrestre assume en tout ou en partie :

- depuis le 1er avril 2010, l'excédent des charges encourues par la Société sur les produits liés à la gestion de l'accès au réseau routier;
- l'excédent des charges encourues par la Société sur les autres revenus afin d'exercer sa compétence en matière de Contrôle routier.

3| CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (suite)

Ministère des Transports

Le ministère des Transports est autorisé par décret à verser à la Société une subvention d'un montant maximal de 1 000 000 $ par année pour la mise en oeuvre du programme permis de conduire Plus, pour les exercices financiers 2009 à 2016 de la Société, et ce, sous réserve de l'allocation, conformément à la loi, des crédits appropriés.

En vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), le ministère des Transports assume les charges reliées à l'application du Programme d'adaptation de véhicules, au mandat de délivrance des vignettes de stationnement ainsi qu'à la gestion du programme Alcofrein.

Composition des contributions du gouvernement du Québec

	2010	**2009**
Gestion de l'accès au réseau routier		
Ministère des Transports		
Permis de conduire Plus	**1 000**	1 000
Fonds des réseaux de transport terrestre		
Financement de charges liées à la gestion de l'accès au réseau routier	**36 197**	–
	37 197	1 000
Contrôle routier		
Fonds des réseaux de transport terrestre [1]		
Financement de charges liées au Contrôle routier	**60 698**	63 200
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicules		
Frais d'administration	**438**	418
Subventions versées	**9 000**	9 905
	9 438	10 323
Vignettes de stationnement	**1 402**	1 304
Alcofrein	**415**	377
	11 255	12 004
	109 150	76 204

(1) 2009 : Ministère des Finances

4| REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2010	**2009**
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**134**	222
Intérêts imputés au Contrôle routier	**285**	227
Intérêts sur soldes bancaires	**22**	2
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**4 899**	4 913
Frais d'intérêts	**(702)**	(415)
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(368)**	(291)
	4 270	4 658

5| FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2010					2009
	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports	Gestion des amendes impayées	Total	Total
Frais d'administration						
Traitements et charges sociales	**82 658**	**37 526**	**1 484**	**2 445**	**124 113**	124 271
Rémunération des mandataires	**15 424**	**500**	–	**63**	**15 987**	16 449
Services administratifs et professionnels	**13 322**	**3 326**	**466**	**383**	**17 497**	16 295
Frais de déplacement	**1 131**	**1 193**	**11**	**35**	**2 370**	2 541
Frais de communication	**8 502**	**1 871**	**38**	**3 152**	**13 563**	12 998
Information et publicité	**613**	**474**	**2**	**5**	**1 094**	1 551
Loyers, taxes et électricité	**7 111**	**2 754**	**23**	**87**	**9 975**	9 477
Frais d'entretien	**1 047**	**2 729**	**4**	**11**	**3 791**	3 787
Mobilier, agencement et équipement	**906**	**239**	**2**	**5**	**1 152**	1 141
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**7 090**	**2 953**	**41**	**144**	**10 228**	9 641
Matériel informatique et bureautique	**408**	**276**	**7**	**10**	**701**	1 478
Impression, fournitures et autres dépenses	**7 162**	**1 679**	**61**	**41**	**8 943**	10 010
Frais d'utilisation du siège social	**2 746**	**742**	**76**	**124**	**3 688**	3 800
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(583)**	**(101)**	**(2)**	**(8)**	**(694)**	(915)
	147 537	**56 161**	**2 213**	**6 497**	**212 408**	212 524
Amortissement des immobilisations corporelles	**15 916**	**6 091**	**42**	**646**	**22 695**	23 833
Amortissement des contributions reportées	–	**(73)**	–	–	**(73)**	(73)
Frais d'utilisation des immobilisations corporelles attribués au Fonds d'assurance	**(5 234)**	–	–	–	**(5 234)**	(6 188)
	10 682	**6 018**	**42**	**646**	**17 388**	17 572
	158 219	**62 179**	**2 255**	**7 143**	**229 796**	230 096
Autres						
Subventions versées	–	–	**9 000**	–	**9 000**	9 905
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec [1]	**816**	–	–	–	**816**	681
Intérêts et autres	**210**	**285**	–	–	**495**	227
	1 026	**285**	**9 000**	–	**10 311**	10 813
	159 245	**62 464**	**11 255**	**7 143**	**240 107**	240 909

(1) La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue dans la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

5| FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées, de la participation au financement du Tribunal administratif du Québec et des intérêts. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2010	**2009**
Gestion de l'accès au réseau routier	**158 219**	157 181
Contrôle routier	**62 179**	64 828
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicules	**433**	418
Vignettes de stationnement	**1 402**	1 304
Alcofrein	**415**	377
	2 255	2 099
Gestion des amendes impayées	**7 143**	5 988
Total pour la Société	**229 796**	230 096
Frais d'administration attribués au Fonds d'assurance	**129 816**	133 120
Total des frais d'administration	**359 612**	363 216

Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

6| CRÉANCES

	2010	**2009**
Comptes clients – Étalement des paiements	**86 609**	62 425
Centres de services privés	**21 776**	13 410
Municipalités	**2 548**	692
Autres	**7 510**	5 723
	118 443	82 250

7| DÛ PAR LE FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2010 (2009 : 0,39 %).

8| IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010			2009		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Terrain	**1 637**	–	**1 637**	1 637	–	1 637
Bâtisse	**3 925**	**1 845**	**2 080**	3 925	1 734	2 191
Aménagement du siège social	**11 212**	**11 212**	–	11 212	11 212	–
Améliorations locatives	**6 706**	**1 454**	**5 252**	5 452	580	4 872
Équipement	**5 847**	**5 321**	**526**	5 412	5 201	211
Matériel roulant	**14 006**	**7 294**	**6 712**	14 233	6 962	7 271
Postes de photographie	**12 180**	**12 180**	–	12 180	12 180	–
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	**33 550**	**30 124**	**3 426**	31 369	28 612	2 757
Développements informatiques	**219 753**	**147 021**	**72 732**	193 771	131 698	62 073
Logiciels d'application	**5 644**	**3 757**	**1 887**	4 771	3 310	1 461
Postes de contrôle routier	**56 224**	**13 451**	**42 773**	50 850	10 909	39 941
	370 684	**233 659**	**137 025**	334 812	212 398	122 414

Les immobilisations corporelles qui étaient en voie de réalisation ou non encore en service au 31 décembre ne sont pas amorties et s'élèvent à :

	2010	2009
Améliorations locatives	–	502
Équipement	**245**	48
Matériel roulant	**808**	1 137
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	**1 128**	134
Développements informatiques	**26 733**	19 783
Logiciels d'application	–	198
Postes de contrôle routier	**6 074**	786
	34 988	22 588

Au 31 décembre 2010, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles s'élèvent à 10 430 000 $ (2009 : 9 255 000 $).

9| MARGE DE CRÉDIT

La Société est autorisée par décret du gouvernement du Québec à contracter une marge de crédit de 400 000 000 $, et ce, jusqu'au 31 décembre 2011, auprès d'institutions financières, auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement. Par conséquent, au 31 décembre 2010, la Société détient :

- une marge de crédit auprès de la Caisse de 390 000 000 $ échéant le 31 décembre 2011. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt de cette marge est de 1,05 % au 31 décembre 2010 (2009 : 0,39 %). Le solde de cette marge de crédit est de 245 303 000 $ au 31 décembre 2010 (2009 : 185 724 000 $);

- une marge de crédit auprès de la Caisse centrale Desjardins de 10 000 000 $ sans échéance déterminée. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Caisse centrale Desjardins calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 3,0 % au 31 décembre 2010 (2009 : 2,25 %). Le solde de cette marge de crédit est nul au 31 décembre 2010 (2009 : 0 $).

10| PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

Provision pour congés de maladie

La Société dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Par ailleurs, dans un contexte de départ en préretraite, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société. Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Régimes de retraite interemployeurs

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 9 676 000 $ (2009 : 9 449 000 $). Ce montant inclut une somme de 3 846 000 $ imputée au Fonds d'assurance en 2010 (2009 : 3 747 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Régime supplémentaire de retraite

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice-président(e)s de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon à ce que l'ensemble des prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau qui suit.

10 | PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS (suite)

	2010					2009
	Congés de maladie[1]	Vacances	Régime supplémentaire de retraite[2]	Autres avantages sociaux et sommes dues[3]	Total	Total
Solde au début	**40 465**	**19 567**	**276**	**3 781**	**64 089**	62 381
Charges de l'exercice	**12 313**	**17 483**	**157**	**4 084**	**34 037**	33 641
Montants versés au cours de l'exercice	**(12 611)**	**(17 152)**	–	**(3 984)**	**(33 747)**	(31 933)
Solde à la fin	**40 167**	**19 898**	**433**	**3 881**	**64 379**	64 089

(1) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation au 31 décembre et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses suivantes :

	2010	2009
Taux de croissance de la rémunération	**3,45 %**	3,00 %
Taux d'actualisation	**3,74 %**	4,18 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	**12 ans**	12 ans

(2) Le montant des gains actuariels nets non amortis s'élève à 150 000 $ au 31 décembre 2010 (2009 : 7 000 $). Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	2010	2009
Taux de croissance de la rémunération	**3,50 %**	3,50 %
Taux d'actualisation	**3,70 %**	3,80 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des participants actifs	**3 ans**	2 ans

(3) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques d'heures supplémentaires et aux congés autofinancés.

11| ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 47 148 000 $ au 31 décembre 2010. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2019 et se répartissent comme suit :

2011	10 130 000 $
2012	8 565 000
2013	7 343 000
2014	5 930 000
2015	4 673 000
2016 et exercices subséquents	10 507 000

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 46 934 000 $ au 31 décembre 2010. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2014 et se répartissent comme suit :

2011	31 677 000 $
2012	9 934 000
2013	4 399 000
2014	924 000

12| ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation de la Société.

13| OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance. Elle n'a conclu aucune opération avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles présentées distinctement dans les états financiers, notamment pour le Fonds d'assurance :

	2010	2009
Frais d'administration[1]		
Centre de services partagés du Québec		
Information et publicité	**4 311**	4 236
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**4 065**	3 643
Frais de communication	**3 131**	3 201
Société immobilière du Québec – Loyers, taxes et électricité	**2 528**	2 240
Hydro-Québec – Frais d'utilisation du siège social	**920**	1 031

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société assume l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

14 | INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur les éléments de trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que sur le dû par le Fonds d'assurance et la marge de crédit (taux d'intérêt variable) de la Société.

Le dû par le Fonds d'assurance et la marge de crédit portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments. L'effet net, tant sur cet actif que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 1 % des taux d'intérêt aurait augmenté (réduit) les charges d'intérêts de 1 273 000 $ (2009 : 685 000 $).

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités de la Société sont effectuées quotidiennement. Pour assurer les besoins de liquidités, la Société dispose d'une marge de crédit de 400 000 000 $, dont le solde s'élève à 245 303 000 $ au 31 décembre 2010 (2009 : 185 724 000 $).

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2010. La Société paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2010			**2009**
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Créances non en souffrance	**115 009**	–	**115 009**	79 254
Créances en souffrance depuis :				
▸ Moins de 1 an	**5 393**	**2 307**	**3 086**	2 724
▸ De 1 à 2 ans	**1 759**	**1 448**	**311**	243
▸ De 2 à 3 ans	**1 021**	**984**	**37**	29
▸ De 3 à 4 ans	**746**	**746**	–	–
	123 928	**5 485**	**118 443**	82 250

Les créances non en souffrance sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant adhéré à l'étalement des paiements, des centres de services privés mandataires de la Société et de municipalités.

14| INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS (suite)

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2010	**2009**
Solde au début	**4 770**	4 128
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**3 042**	2 718
Reprise de provision	**(2 327)**	(2 076)
Solde à la fin	**5 485**	4 770

Fonds d'assurance automobile du Québec

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Présentation **117**
L'année 2010 en quelques chiffres 118

Le Fonds d'assurance **119**
La gestion du Fonds d'assurance 119
La situation financière du Fonds d'assurance 119
Les produits et charges se rapportant à l'année d'accidents 2010 120
Le financement 121
Le point sur la situation financière 122

Les états financiers **123**

PRÉSENTATION

Les pages qui suivent constituent le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier 2010[47]. Elles décrivent la gestion du Fonds et sa situation financière au 31 décembre 2010 et présentent les états financiers vérifiés.

Rappelons que le rapport annuel de gestion de la Société, présenté dans les pages précédentes, contient de l'information complémentaire pertinente, notamment en ce qui a trait aux résultats associés au Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance automobile du Québec permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture d'assurance automobile en dommages corporels parmi les meilleures au monde. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement. Ces sommes sont consacrées, exclusivement, à l'indemnisation des accidentés de la route, de même qu'à la prévention et à la promotion de la sécurité routière, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route.

Le régime est universel : tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, au Québec ou partout dans le monde.

Le régime est simple : le critère pour être indemnisé consiste à établir la relation entre les blessures corporelles et un accident de la route.

Le régime est efficace : les pertes occasionnées par un accident de la route sont remboursées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Les clients sont au cœur des actions du Fonds, qui met tout en œuvre pour qu'ils puissent compter sur un service de qualité. Dans ce contexte, l'adaptation constante des services du Fonds aux besoins des clients demeure une préoccupation majeure. C'est dans cet esprit que le Fonds d'assurance conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, dont le réseau public de la santé.

Le régime est économique : les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte.

Enfin, le régime est équitable, autant pour ceux et celles qui contribuent à son financement que pour les personnes qui retirent des indemnités.

47. Le présent rapport de gestion est exigé par l'article 23.0.17 de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

L'ANNÉE 2010 EN QUELQUES CHIFFRES

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
Le financement du régime	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 105 623
Le nombre de véhicules immatriculés	5 913 950
Les produits des contributions d'assurance	1 097,6 M$
Les bénéficiaires du régime	
Le nombre de personnes indemnisées depuis le début du régime (1978)	957 546
Le nombre de réclamations d'assurance traitées en 2010	100 981
Le nombre de nouvelles réclamations reçues en 2010	28 184
Les indemnités versées en 2010	993,2 M$
La situation financière 2010	
Le surplus des opérations de l'année courante	207,1 M$
Le taux de financement	122 %
Le déficit cumulé	(1 579,4) M$
Le taux de capitalisation	82 %

LE FONDS D'ASSURANCE

Les sections suivantes donnent de l'information plus détaillée sur la gestion du Fonds d'assurance et sur sa situation financière pour l'exercice 2010.

LA GESTION DU FONDS D'ASSURANCE

Le Fonds d'assurance s'est donné un plan d'action pour les années 2006 à 2010, dans le but d'améliorer ses services aux assurés, d'accroître son efficacité et d'assurer un meilleur contrôle du coût du régime d'assurance. Ce plan est mis en œuvre en fonction de quatre axes stratégiques : 1) le service aux assurés; 2) le processus intégré de traitement des réclamations; 3) les gestionnaires et employés; 4) la situation financière. L'année 2010 marquait la cinquième année de la mise en œuvre de ce plan. La présentation des principaux résultats obtenus est intégrée dans les deux sections du rapport annuel de gestion de la Société intitulées « Les résultats » et « Les ressources ».

LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE

En ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance, la Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations.

La première se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée, par les produits afférents de cette même année. À cet égard, la Loi exige le rétablissement de l'équilibre financier au plus tard en 2015. Cela vise à assurer l'équité en évitant que les cotisants d'une année aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La deuxième obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des accidentés de la route déjà connus. Sur ce plan, la Loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les accidentés de la route.

L'examen de la situation financière est présenté selon trois volets :

- les produits et les charges du Fonds d'assurance se rapportant à l'année d'accidents 2010, y compris l'examen du financement du Fonds;
- l'actif et le passif du Fonds d'assurance, dont l'examen de la capitalisation du Fonds d'assurance;
- la situation financière globale du Fonds d'assurance.

LES PRODUITS ET CHARGES SE RAPPORTANT À L'ANNÉE D'ACCIDENTS 2010

LES PRODUITS

Les produits du Fonds d'assurance servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2010 s'élevaient à 1 205,6 millions de dollars. La majeure partie de ces produits du Fonds d'assurance proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits du Fonds d'assurance relatifs à l'année courante (en millions de dollars)

	2010	2009
Contributions d'assurance	1 097,6	953,4
Revenus de placements	102,5	55,4
Autres	0,7	1,2
Autres revenus nets de placements	4,9	3,7
Total général des produits	1 205,6	1 013,8

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les contributions d'assurance et les revenus de placement ont eu un effet positif sur les produits de l'année courante; ceux-ci ont augmenté de 19 % en 2010 par rapport à ceux de 2009.

En 2010, le montant des contributions d'assurance s'élevait à 1 097,6 M$, soit une hausse de 15 % par rapport à 2009. Cette hausse provient principalement de la troisième mise à niveau des contributions d'assurance prévues le 1er janvier des années 2008, 2009 et 2010.

Aussi, en 2010, les placements du Fonds d'assurance ont généré un rendement de 13,8 % alors qu'en 2009 le rendement était de 8,9 %. Les revenus de placements affectés à l'année courante sont passés de 59,1 M$ en 2009 à 107,4 M$ en 2010.

LES CHARGES

Les charges du Fonds d'assurance relatives à l'année d'accidents 2010 se sont élevées à 938,0 millions de dollars.

Les charges liées aux accidents de l'année courante (en millions de dollars)

	2010	2009
Charges d'indemnisation	869,9	872,1
Frais d'administration	68,1	69,0
Total	938, 0	941, 1

La majeure partie des charges du Fonds d'assurance sont issues des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2010. Elles se sont élevées à 869,9 millions de dollars, soit une diminution de 2,2 M$ par rapport aux charges de 2009.

	2010	2009	2008	2007	2006
Charges d'indemnisation (en millions de dollars)	869, 9	872, 1	910, 4	1 035, 1	1 097, 2
Variation par rapport à l'année précédente	-0 %	-4 %	-12 %	-6 %	-4 %

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une cinquième année consécutive, et ce, même si les indemnités sont revalorisées annuellement selon l'indice du coût de la vie. L'amélioration du bilan routier[48] depuis 2006 explique la majeure partie des baisses constatées. De plus, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme ainsi que la révision des pratiques de traitement des réclamations ont contribué à la diminution du coût des indemnisations de 2010.

LE FINANCEMENT

L'année 2010, tout comme l'année 2009, s'est terminée par un surplus de financement. Ces résultats devancent d'une année l'échéancier inscrit au Plan stratégique 2006-2010.

Le financement de l'année courante (en millions de dollars)

	2010	2009
Produits	1 205,6	1 013,8
Charges	938,0	941,1
Excédent (Déficit) des produits sur les charges de l'année courante	267,6	72,7
Excédent (Déficit) relatif au taux de rendement réel[49]	60,5	29,3
Excédent (Déficit) des opérations de l'année courante	207,1	43,4
Autres revenus (pertes) net(te)s de placement	4,9	3,7
Excédent (Déficit) de financement de l'année courante	202,2	39,7

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

En 2010, le surplus de financement s'élève à 202,2 millions de dollars alors que pour 2009, un surplus de 39,7 millions de dollars a été constaté. Ce sont principalement les effets combinés des nouvelles contributions d'assurance, de l'amélioration du bilan routier, de l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et de la révision des pratiques de traitement des réclamations qui ont eu un impact positif autant sur l'excédent des opérations que sur l'excédent de financement de l'année courante.

LA CAPITALISATION DU FONDS D'ASSURANCE

Le déficit cumulé du Fonds a diminué. Il est passé à 1 579,4 millions de dollars à la fin de 2010, alors qu'il était de 2 410,7 millions de dollars à la fin de 2009.

Bilan du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

	2010	2009
Actif	7 050,5	6 160,3
Passif	8 629,9	8 571,0
Déficit cumulé	(1 579,4)	(2 410,7)
Taux de capitalisation	82 %	72 %

La valeur de l'actif a augmenté de 890,2 millions de dollars au 31 décembre 2010. Cet actif est composé essentiellement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

48. Pour plus d'information sur le bilan routier, voir les pages 37 et suivantes.
49. La note 11 des états financiers du Fonds d'assurance, à la page 138, apporte des précisions sur les composantes de cet excédent.

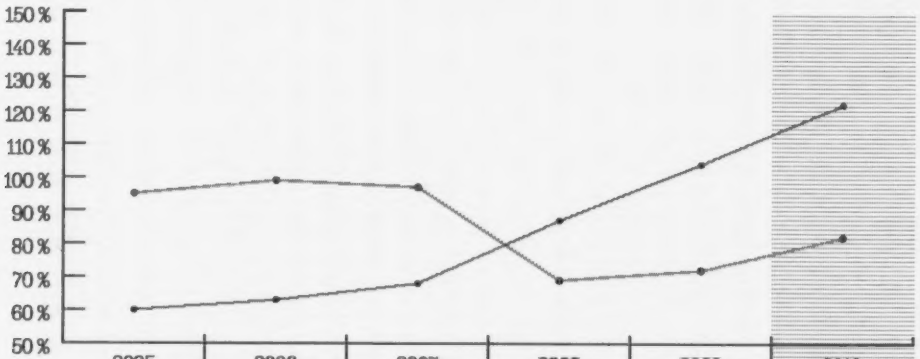
Le passif actuariel, qui constitue le principal élément du passif, représente la valeur des engagements envers les accidentés de la route, en date du 31 décembre 2010, pour assurer le paiement de leurs indemnités. Ce passif actuariel a diminué de plus de 18 millions de dollars, atteignant 8 093,2 millions de dollars au 31 décembre 2010.

Le taux de capitalisation est passé de 72 % en 2009 à 82 % en 2010. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé durant les prochaines années à l'ensemble des accidentés de la route, 82 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance, au 31 décembre 2010.

LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE

L'analyse de la situation financière de 2010 confirme les constatations faites en 2005 voulant que l'équilibre financier constituait un enjeu principal du Fonds d'assurance. C'est d'ailleurs un enjeu important du Plan stratégique 2006-2010 de la Société, qui renferme une série de mesures visant à améliorer la situation financière du Fonds d'assurance.

Évolution de la santé financière du Fonds d'assurance automobile du Québec



	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de financement	60 %	63 %	68 %	87 %	104 %	**122 %**
Taux de capitalisation	95 %	99 %	97 %	69 %	72 %	**82 %**

La situation financière repose sur deux enjeux stratégiques : en premier lieu, le financement de l'année courante et, en deuxième, la capitalisation.

Pour 2010, le taux de financement se situe à 122 %, ce qui représente une hausse importante par rapport au taux de 2009[60]. Les actions entreprises au cours des dernières années ont fait en sorte que la cible prévue au plan stratégique, c'est-à-dire d'équilibrer les produits et les charges de l'année courante, a été atteinte une année plus tôt que prévue, soit en 2009 plutôt qu'en 2010. En effet, l'amélioration du bilan routier, la mise à niveau des contributions d'assurance, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité à long terme et la révision des pratiques ont eu des répercussions significatives sur les résultats.

Cependant, la sous-capitalisation du régime devra être considérée afin de respecter les obligations légales du Fonds d'assurance. Cette sous-capitalisation de 1,6 milliard de dollars est le résultat du sous-financement historique du régime et de la crise financière de 2008. Ainsi, pour s'assurer de disposer des sommes nécessaires au paiement des indemnités, le Fonds d'assurance travaille actuellement à se donner des règles claires et transparentes relativement à la saine gestion des excédents et déficits, qui se traduira par une politique de capitalisation en 2011.

60. Les taux de financement pour 2008 et 2009 ont été révisés.

LES ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2010

TABLE DES MATIÈRES

Rapport du fiduciaire	**124**
Rapport des auditeurs indépendants	**125**
Certificat actuariel relatif aux engagements	**126**
Résultats	**127**
Déficit cumulé	**128**
Bilan	**129**
Flux de trésorerie	**130**
Notes complémentaires	**131**

RAPPORT
DU FIDUCIAIRE

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

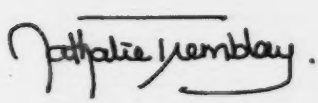
La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification.

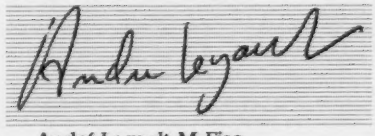
Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction
de la Société,



Nathalie Tremblay, FCA

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances de la Société,



André Legault, M. Fisc.

Québec, le 31 mars 2011

RAPPORT
DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale,

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'assurance automobile du Québec, qui comprennent le bilan au 31 décembre 2010, les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires incluant un résumé des principales conventions comptables.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Autre point

Les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice clos le 31 décembre 2009 ont été audités conjointement par le Vérificateur général du Québec et Mallette SENCRL, comptables agréés, qui ont exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 30 mars 2010.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 31 mars 2011

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptable agréé auditeur, permis n° 19478

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF

AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC AU 31 DÉCEMBRE 2010

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec en vue d'établir son bilan au 31 décembre 2010 et son état des résultats pour l'exercice clos à cette date.

L'évaluation actuarielle au 31 décembre 2010 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2011, a été effectuée en conformité avec l'article 174 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011). Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2010 ainsi que celles qui sont prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **8 093,233 millions de dollars** en date du 31 décembre 2010 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Les principes relatifs au financement et à la capitalisation adoptés par la Société de l'assurance automobile du Québec, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, visent la pleine capitalisation et le maintien de l'équité entre toutes les catégories d'assurés. À ce titre, les hypothèses utilisées pour l'évaluation actuarielle ont été déterminées selon une approche de meilleure estimation. Cette approche implique l'absence de marges pour écarts défavorables.

Une hypothèse générale de taux de rendement réel de 3,75 %, déterminée dans une perspective à long terme, a été utilisée afin de prendre en considération la revalorisation des indemnités selon les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile. Cependant, pour tenir compte de caractéristiques qui leur sont propres, certains frais ou indemnités sont évalués avec une hypothèse de taux de rendement réel spécifique.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2010 varie de **-18,390 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2009. Cette baisse constitue le résultat net d'une somme de **24,193 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **-42,583 millions de dollars**.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Chantale Lemire, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Marie-Hélène Malenfant, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 31 mars 2011

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010			2009
				(en milliers de dollars)
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
PRODUITS				
Contributions				
Immatriculation	**722 612**	–	**722 612**	673 074
Permis de conduire	**375 007**	–	**375 007**	280 327
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires (note 5)	**102 468**	**742 069**	**844 537**	500 335
Autres	**659**	–	**659**	1 204
	1 200 746	**742 069**	**1 942 815**	1 454 940
CHARGES				
Indemnités (note 6)	**194 220**	**798 943**	**993 163**	1 013 434
Frais d'administration attribués par la Société (note 7)	**68 088**	**61 728**	**129 816**	133 120
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 8)	–	**11 842**	**11 842**	11 113
Variation normale du passif actuariel (note 9)	**675 696**	**(651 503)**	**24 193**	(76 491)
	938 004	**221 010**	**1 159 014**	1 081 176
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	**262 742**	**521 059**	**783 801**	373 764
Autres revenus nets de placements (note 5)	**4 894**	–	**4 894**	3 704
Redressement du passif actuariel (note 10)	–	**42 583**	**42 583**	(123 633)
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**267 636**	**563 642**	**831 278**	253 835
Composé de (note 11) :				
Excédent relatif au taux de rendement réel :				
Année courante	**60 493**	–	**60 493**	29 267
Années antérieures	–	**450 113**	**450 113**	263 954
	60 493	**450 113**	**510 606**	293 221
Excédent (déficit) des opérations :				
Année courante	**207 143**	–	**207 143**	43 404
Années antérieures	–	**113 529**	**113 529**	(82 790)
	207 143	**113 529**	**320 672**	(39 386)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

DÉFICIT CUMULÉ
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	**2009**
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	**(2 410 679)**	(2 664 514)
Excédent des produits sur les charges	**831 278**	253 835
SOLDE À LA FIN	**(1 579 401)**	(2 410 679)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

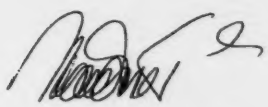
BILAN
AU 31 DÉCEMBRE

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	–	8
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	**6 966 316**	6 093 535
Créances	**4 385**	4 218
Revenus de placements courus	**23 146**	26 376
Immobilisations corporelles (note 13)	**56 657**	36 204
	7 050 504	6 160 341
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Découvert bancaire	**326**	–
Obligations envers les victimes – Passif actuariel (note 14)	**8 093 233**	8 111 623
Charges à payer et frais courus		
Gouvernement du Québec	**20 321**	2 688
Autres	**441**	234
Dû à la Société (note 15)	**51 538**	46 701
Contributions reportées	**464 046**	409 774
	8 629 905	8 571 020
DÉFICIT CUMULÉ	**(1 579 401)**	(2 410 679)
	7 050 504	6 160 341

ÉVENTUALITÉS (note 17)

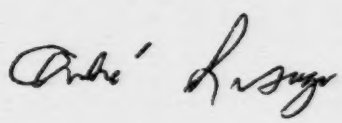
POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ,

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,



André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2010	**2009**
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	**731 928**	683 525
Permis de conduire	**417 200**	326 993
Remboursements d'organismes publics et parapublics	**41**	4 692
Revenus courants de placements perçus	**215 937**	251 721
Pertes sur placements de la Caisse de dépôt et placement du Québec	**(29 219)**	(168 367)
Intérêts perçus sur dépôts à vue	**27**	56
Intérêts versés sur dépôts à vue à découvert	**(20)**	(22)
Autres revenus perçus	**46**	553
Indemnités versées	**(973 425)**	(1 019 348)
Frais d'administration et autres frais payés à la Société	**(127 526)**	(137 037)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	**(12 830)**	(11 985)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**222 159**	(69 219)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation	**58 568**	164 748
Débours pour acquisition d'unités de dépôts à participation	**(282 647)**	(91 097)
Débours pour acquisition d'immobilisations	**(15 782)**	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(239 861)**	73 651
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(17 702)**	4 432
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (INSUFFISANCE) AU DÉBUT (NOTE 16)	**316**	(4 116)
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (NOTE 16)	**(17 386)**	316

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1| CONSTITUTION ET FONCTIONS

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2| RÈGLES DE FINANCEMENT ET DE CAPITALISATION

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de 15 ans.

Le Fonds d'assurance a pour orientation d'assurer son équilibre financier. Dans sa politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance, la Société a adopté les principes suivants :

- atteindre, dans les meilleurs délais possible, l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- maintenir l'équité entre toutes les catégories d'assurés.

3| PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les obligations envers les victimes - Passif actuariel ainsi que le partage des produits et des charges entre l'année courante et les années antérieures. L'année courante fait référence aux données financières relatives aux accidents survenus au cours de l'exercice alors que les années antérieures réfèrent à celles des accidents survenus dans les exercices antérieurs. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

a) Instruments financiers

Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur et sont classés sous l'une des catégories suivantes : actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances, actifs financiers disponibles à la vente et autres passifs financiers. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement. Les instruments financiers peuvent être classés dans les catégories d'actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction ou d'actifs financiers disponibles à la vente, même s'ils ne répondent pas aux critères de classement de ces catégories; ils sont alors désignés irrévocablement dans ces catégories par la direction de la Société lors de leur comptabilisation initiale. Par la suite, ils sont comptabilisés selon leur classification comme il est décrit ci-dessous.

Actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction

Les actifs financiers détenus à des fins de transaction sont acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit. Ces derniers, ainsi que les passifs financiers détenus à des fins de transaction, font partie d'un portefeuille d'instruments financiers gérés ensemble et ils présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Même s'ils ne répondent pas aux critères précédents, la présente catégorie comprend également les actifs et les passifs que la direction de la Société a choisi de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction.

Les instruments financiers classés comme actifs ou passifs financiers détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de bilan, et toute variation de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle ces variations surviennent.

Les achats et les ventes de placements détenus à des fins de transaction sont comptabilisés à la date de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;

3| PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

- **Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec**

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Les dépôts à participation ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée, et ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

- **Autres instruments financiers**

Actifs financiers

L'encaisse, les créances et les revenus de placements courus ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

Passifs financiers

Le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus et le dû à la Société ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction. Ils sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à leur coût en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une durée de vie utile de 40 ans.

Les immobilisations corporelles sont soumises à un test de dépréciation lorsque des événements ou circonstances indiquent que leur valeur comptable excède le total des flux de trésorerie futurs non actualisés qui résulteront vraisemblablement de l'utilisation et de la sortie éventuelle de ces immobilisations. L'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est porté à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

3| PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

c) Obligations envers les victimes – Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités;
- la valeur actuelle estimative de la participation future du Fonds d'assurance au Tribunal administratif du Québec.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel de 3,75 %, composée des hypothèses de taux de rendement de 5,825 % et d'inflation de 2,00 %. Cependant, pour tenir compte de caractéristiques qui leur sont propres, certains frais ou indemnités sont évalués avec une hypothèse d'inflation spécifique. Pour ces cas, les hypothèses d'inflation retenues à long terme sont de :

- 3,50 % pour le coût des services de santé et les frais de séjour;
- 2,75 % pour les frais de gestion;
- 2,80 % pour les frais relatifs aux centres de réadaptation;
- 4,30 % pour les frais d'expertises médicales.

Pour les frais relatifs aux médicaments, l'hypothèse d'inflation et d'utilisation retenue est de 10,00 % fixe pendant 5 ans, décroissante de 1 % par année pour atteindre 3,50 %.

Le montant inscrit dans le poste « Redressement du passif actuariel » de l'état des résultats découle des modifications apportées aux hypothèses et aux méthodes actuarielles, aux règles fiscales, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société.

d) Contributions

Les contributions relatives au permis de conduire et la majorité des contributions relatives à l'immatriculation, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la variation de la plus-value (moins-value) cumulée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds d'assurance présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible. Les dépôts à vue servent à combler les déficits de caisse mensuels.

4| MODIFICATION FUTURE DE NORMES COMPTABLES

Normes internationales d'information financière

Le Conseil des normes comptables a confirmé en 2008 le remplacement des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada par les Normes internationales d'information financière (IFRS) pour les entités ayant une obligation d'information du public. Le Fonds d'assurance sera assujetti à ces nouvelles normes à compter de l'exercice clos le 31 décembre 2011. Le Fonds d'assurance évalue actuellement l'incidence future de ces nouvelles normes sur la comptabilisation, sur l'évaluation ainsi que sur l'information à fournir dans les états financiers.

5| REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2010	2009
DÉPÔTS À PARTICIPATION DANS UN FONDS PARTICULIER À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC		
Revenus courants	**216 972**	226 595
Gains (pertes) nets(tes) réalisé(e)s sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	**(33 476)**	(146 664)
Vente d'unités de dépôts à participation	**509**	(16 676)
Plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation	**665 561**	440 993
Gains nets sur placements	**632 594**	277 653
INTÉRÊTS		
Dépôts à vue	**–**	14
Dépôts à découvert	**(1)**	–
Dû à la Société	**(134)**	(223)
	(135)	(209)
	849 431	504 039

	2010			2009
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires	**102 468**	**742 069**	**844 537**	500 335
Autres revenus nets de placements	**4 894**	**–**	**4 894**	3 704
	107 362	**742 069**	**849 431**	504 039

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, soit 742 069 000 $ (2009 : 444 887 000 $), sont générés par les placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires de ces années. Ceux qui sont attribués à l'année courante, soit 102 468 000 $ (2009 : 55 448 000 $), sont générés par les flux monétaires des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

6| INDEMNITÉS

	2010			2009
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
SOMMES VERSÉES AUX ACCIDENTÉS, À LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS				
Remplacement du revenu	**46 965**	**401 984**	**448 949**	461 997
Décès	**23 426**	**53 868**	**77 294**	80 826
Préjudices non pécuniaires	**6 628**	**116 908**	**123 536**	154 185
Aide personnelle	**2 378**	**50 708**	**53 086**	52 822
Frais médicaux et paramédicaux	**12 361**	**45 609**	**57 970**	51 824
Frais de déplacement et de séjour	**3 498**	**15 205**	**18 703**	17 759
Information médicale	**2 173**	**10 156**	**12 329**	14 071
Transports par ambulance et frais de rapatriement	**8 713**	**173**	**8 886**	9 004
Adaptation de véhicules et de domiciles	**134**	**6 821**	**6 955**	6 434
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**1 670**	**9 473**	**11 143**	9 241
Remplacement de vêtements	**1 541**	**1 176**	**2 717**	2 780
Autres frais	**3 693**	**3 034**	**6 727**	5 180
	113 180	**715 115**	**828 295**	866 123
SOMMES VERSÉES AU RÉSEAU DE LA SANTÉ				
Coût des services de santé [1]	**65 986**	**45 945**	**111 931**	94 592
Centres de réadaptation	**15 021**	**35 302**	**50 323**	50 197
	81 007	**81 247**	**162 254**	144 789
SOMMES VERSÉES À DES ORGANISMES D'ENTRAIDE POUR LE BÉNÉFICE D'ACCIDENTÉS	**33**	**2 581**	**2 614**	2 522
	194 220	**798 943**	**993 163**	1 013 434

(1) Ce poste comprend la contribution de 108 913 000 $ (2009 : 88 654 000 $) du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q. c. A-25). Cette contribution est établie en vertu de l'article 155.2 de ladite loi et en vertu d'une entente entrée en vigueur le 1er avril 2010. Ce poste comprend également la somme de 5 018 000 $ (2009 : 5 838 000 $) versée aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie.

7| FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

	2010	2009
Traitements et charges sociales	**81 096**	81 233
Rémunération des mandataires	**3 993**	3 756
Services administratifs et professionnels	**10 624**	10 171
Frais de déplacement	**945**	1 079
Frais de communication	**4 855**	4 727
Information et publicité	**6 654**	9 045
Loyers, taxes et électricité	**2 819**	2 799
Frais d'entretien	**505**	490
Mobilier, agencement et équipement	**147**	224
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**4 081**	3 624
Matériel informatique et bureautique	**336**	782
Impression, fournitures et autres dépenses	**4 697**	4 866
Frais d'utilisation des immobilisations	**5 234**	6 188
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**6 030**	6 422
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(3 688)**	(3 800)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(282)**	(271)
	128 046	131 335
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 770**	1 785
	129 816	133 120

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

8| PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec, par les organismes utilisateurs, est prévu par la Loi sur la justice administrative (L. R. Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

9| VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste reflète l'augmentation (diminution) du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante et dans les années antérieures.

	2010	**2009**
Augmentation liée aux accidents de l'année courante	**675 696**	692 992
Diminution liée aux accidents des années antérieures		
- Baisse attendue de la provision résultant de l'indemnisation des victimes d'accidents au cours de l'exercice	**(479 610)**	(489 790)
- Écarts favorables liés au taux de revalorisation des indemnités	**(22 598)**	(115 034)
- Écarts favorables liés aux indemnités de remplacement de revenu	**(123 450)**	(106 536)
- Écarts favorables liés aux indemnités d'aide personnelle	**(30 170)**	(45 039)
- Autres	**4 325**	(13 084)
	(651 503)	(769 483)
	24 193	(76 491)

10| REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste reflète l'augmentation (diminution) du passif actuariel reliée aux modifications des hypothèses et des méthodes actuarielles, aux modifications réglementaires et à diverses ententes administratives conclues par la Société au cours de l'exercice.

	2010	**2009**
Modifications apportées aux hypothèses économiques des frais de médicaments	**21 652**	64 724
Mise à jour des hypothèses des frais de gestion	**(40 364)**	-
Mise à jour des hypothèses des frais d'adaptation de véhicules et de domiciles	**(10 091)**	-
Mise à jour des hypothèses des frais d'aide personnelle	**(9 698)**	-
Mise à jour de la table de mortalité	-	52 400
Autres	**(4 082)**	6 509
	(42 583)	123 633

11| COMPOSITION DE L'EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES

L'excédent relatif au taux de rendement réel de 510 606 000 $ résulte de l'écart entre les revenus de placements enregistrés en 2010 comparativement aux revenus de placements attendus en vertu de l'hypothèse contenue dans l'évaluation du passif actuariel et de l'écart généré par le taux de revalorisation de 1,7 % au 1er janvier 2011, lequel est inférieur à l'hypothèse actuarielle prévue.

Toute autre source d'excédent ou de déficit figure dans l'excédent des opérations. Cet excédent de 320 672 000 $ est le résultat de l'excédent de l'année courante de 207 143 000 $ et d'un excédent pour les années antérieures de 113 529 000 $.

Le total de ces composantes constitue l'excédent de 831 278 000 $ des produits sur les charges réalisé en 2010.

12| FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

	2010	2009
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Coût d'acquisition des unités	**6 586 917**	6 342 329
Plus-value (moins-value) non matérialisée des unités de dépôts à participation	**416 459**	(249 102)
	6 983 376	6 093 227
Dépôts à vue, 1,00 % (2009 : 0,34 %)	**-**	308
Dépôts à découvert, 1,05 % (2009 : 0,39 %)	**(17 060)**	-
	(17 060)	308
	6 966 316	6 093 535

Le nombre d'unités de dépôts à participation est de 6 829 137 au 31 décembre 2010 (2009 : 6 590 225).

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales conventions comptables.

BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent (information produite à partir des états financiers audités du fonds particulier 307 de la Caisse de dépôt et placement du Québec)

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 décembre 2010, du fonds particulier du Fonds d'assurance inclut la juste valeur des placements qu'il détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit ou des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

La Caisse a recours à des instruments financiers dérivés tels que des trocs de taux d'intérêt et de défaillance de crédit dans le but de procurer une couverture économique afin de réduire le risque de perte inhérent à une fluctuation de la juste valeur des BTAA ainsi que d'éventuels appels de garantie. Les trocs de défaillance de crédit ont été financés par la contrepartie concernée. Le remboursement de cet emprunt est lié aux flux monétaires issus des remboursements de certains placements et des instruments financiers dérivés s'y rattachant.

Au 31 décembre 2010, la juste valeur des placements en BTAA détenus par le fonds particulier du Fonds d'assurance par l'intermédiaire de sa participation dans le portefeuille spécialisé BTAA est de 387 325 000 $ (2009 : 357 671 000 $) pour un investissement de 587 649 000 $ (2009 : 609 408 000 $).

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente dans ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises. La quote-part de ces garanties attribuée au Fonds d'assurance s'élève à 304 285 000 $ (2009 : 319 087 000 $).

13| IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010			2009		
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	**Coût**	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**
Terrain	**225**	**-**	**225**	225	-	225
Siège social et stationnement [1]	**86 871**	**30 439**	**56 432**	64 648	28 669	35 979
	87 096	**30 439**	**56 657**	64 873	28 669	36 204

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 % des droits indivis dans les aires communes. Des immobilisations corporelles d'une valeur de 25 210 000 $ (2009 : 2 847 000 $) liées à l'agrandissement en cours du siège social ne sont pas amorties au 31 décembre 2010. De ce montant, des immobilisations corporelles d'une valeur de 6 441 000 $ (2009 : 2 847 000 $) sont inscrites dans le « Dû à la Société » au 31 décembre 2010.

14| OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2010			2009
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	**613 585**	**7 082 108**	**7 695 693**	7 673 249
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	**51 694**	**281 312**	**333 006**	376 730
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	**10 417**	**54 117**	**64 534**	61 644
	675 696	**7 417 537**	**8 093 233**	8 111 623

15| DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,06 % au 31 décembre 2010 (2009 : 0,39 %).

16| FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2010	**2009**
(Découvert bancaire) Encaisse	**(326)**	8
Dépôts à vue (à découvert) (note 12)	**(17 060)**	308
(Insuffisance) Trésorerie et équivalents de trésorerie	**(17 386)**	316

17| ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'une provision adéquate a été constituée à l'égard des déboursés qui pourraient découler de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

18| OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

19| INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres du marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, la Société dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds d'assurance en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de la Société en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers audités du fonds dédié au Fonds d'assurance, soit le fonds 307.

« Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille global.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 300 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.

19 | INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement.

Au 31 décembre 2010, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours, sont respectivement de 33,9 % et de 6,2 % (39,4 % et 12,8 % en 2009). »

Risque de concentration

Un risque de concentration survient lorsque des investissements sont effectués auprès de la même entité. Le principal risque à cet égard concerne les fonds confiés à la Caisse. Pour gérer ce risque, le Fonds d'assurance dispose d'une politique de placement décrite précédemment.

Autres actifs et passifs financiers

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur la valeur des actifs de trésorerie et les équivalents de trésorerie (taux d'intérêt variable) du Fonds d'assurance.

Les dépôts à vue (dépôts à vue à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers. L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 1 % des taux d'intérêt est d'augmenter (réduire) les charges d'intérêts de 185 000 $ (2009 : 275 000 $).

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Fonds d'assurance ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire face à ses passifs financiers, soit le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le dû à la Société.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds d'assurance sont effectuées quotidiennement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les passifs financiers du Fonds d'assurance ont une échéance contractuelle inférieure à un an, à l'exception du solde dû à la Société qui est sans échéance déterminée puisqu'il est remboursable sur demande.

19 | INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Le Fonds d'assurance est en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2010. La Société paie généralement les créances du Fonds d'assurance à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait qu'une partie des créances provient d'organismes publics et parapublics. Les autres créances sont constituées des sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2010			2009
	Valeur brute	Provision	Valeur nette	Valeur nette
Organismes publics et parapublics – non en souffrance	–	–	–	41
Surpayés d'indemnisation en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**4 338**	**1 085**	**3 253**	3 016
De 1 à 2 ans	**2 158**	**1 402**	**756**	778
De 2 à 3 ans	**1 585**	**1 347**	**238**	294
Plus de 3 ans	**7 975**	**7 837**	**138**	89
	16 056	**11 671**	**4 385**	4 218

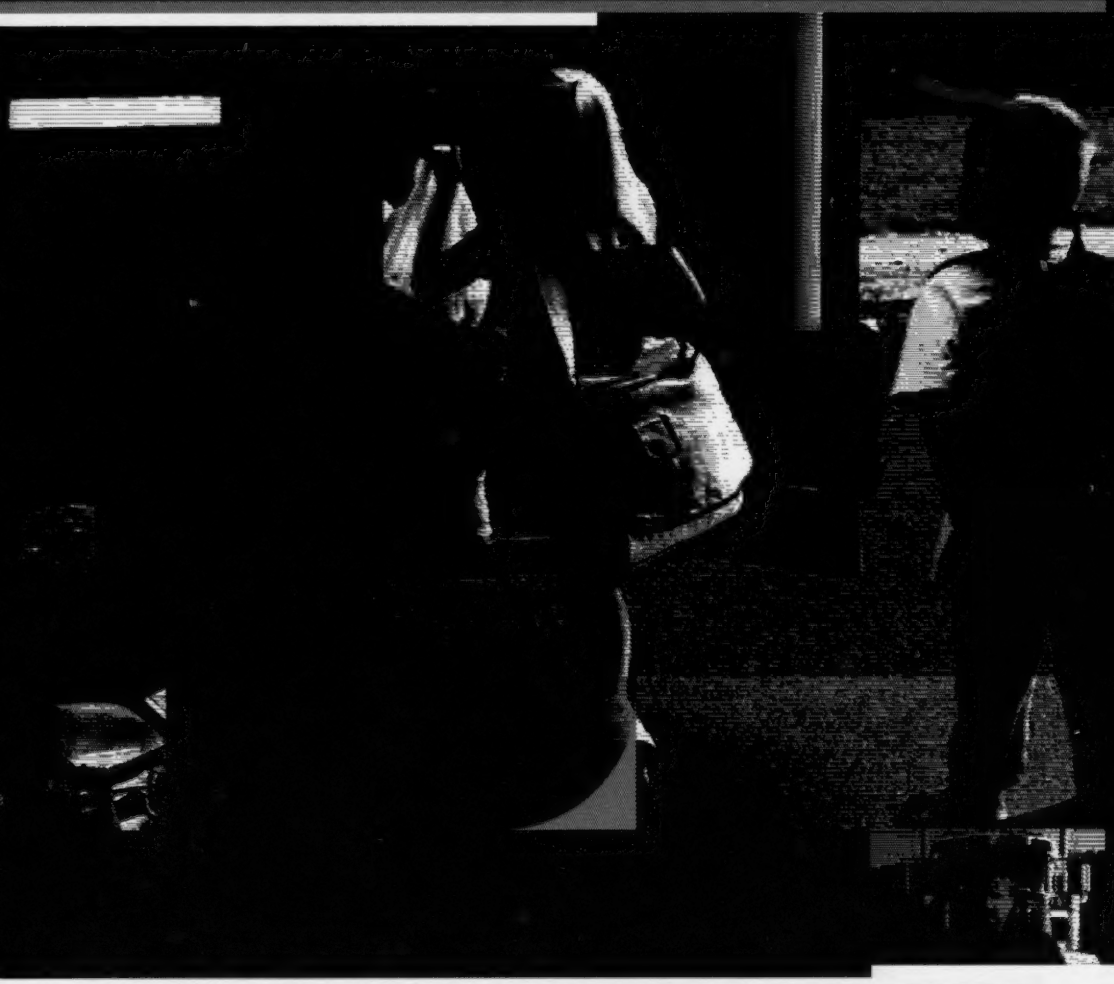
L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit :

	2010	2009
Solde au début	**11 390**	10 797
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 471**	2 197
Reprise de provision	**(2 190)**	(1 604)
Solde à la fin	**11 671**	11 390

20 | CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2010.

Contrôle routier Québec



Message du vice-président et directeur général - Contrôle routier **147**

Déclaration du vice-président et directeur général - Contrôle routier **148**

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes **149**

Contrôle routier Québec **150**

Mission 150

Valeurs 151

Vision 151

Axes d'intervention prioritaires 151

Comité consultatif 151

Produits et services 152

Organigramme 154

Résultats à l'égard du plan d'action 2010 **155**

Traitement des plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec **164**

Gestion des ressources **165**

Gestion des personnes 165

Gestion des ressources financières 166

MESSAGE
DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion 2010 de l'agence Contrôle routier Québec. Ce rapport, riche en résultats, constitue le fruit des activités et des actions qui se sont concrétisées au cours de la dernière année, et ce, grâce à la participation et à l'implication de chaque membre de l'équipe de Contrôle routier Québec.

Toujours soucieuse d'améliorer la sécurité des usagers de la route, l'agence Contrôle routier Québec s'est dotée, en 2010, d'un plan d'action inspiré, notamment, des besoins exprimés par les différents acteurs du transport des personnes et des biens. Ce rapport présente donc les résultats atteints relativement aux objectifs que Contrôle routier Québec s'était fixés.

Pour Contrôle routier Québec, 2010 a été une année substantielle sur le plan de la prévention. Qu'il s'agisse des nombreuses présentations réalisées auprès des municipalités et des entreprises ou encore de la journée sur la vigilance hivernale, Contrôle routier Québec s'est adaptée au contexte et à la réalité vécus par les différents intervenants du transport des personnes et des biens, ce qui lui a ainsi permis de prendre la place qui lui revient. De plus, l'agence a consacré de multiples efforts pour entretenir et développer une collaboration constante avec ses partenaires. Le Comité consultatif, les tables de concertation régionales et le Comité stratégique de déneigement en sont de bons exemples.

Les efforts déployés tout au long de l'année ont permis la poursuite des travaux entrepris en organisation du travail, et ce, dans le but ultime de nous adapter aux différents changements qui influencent notre domaine d'expertise, soit le transport des personnes et des biens. Également, l'arrivée d'une première cohorte de contrôleurs routiers en vérification mécanique, en avril 2010, nous a permis de nous doter d'une structure efficace pour assurer le soutien nécessaire aux mandataires en vérification mécanique et pour en assurer un contrôle adéquat.

Ainsi, par ses gestes quotidiens, le personnel de Contrôle routier Québec a encore une fois cette année assuré la sécurité des citoyens, protégé le réseau routier et veillé à l'équité concurrentielle.

En terminant, j'exprime ma gratitude la plus sincère à tous les membres de l'équipe de Contrôle routier Québec pour leur engagement, leur professionnalisme et leur dynamisme qui nous permettent d'accomplir notre mission avec brio et, par le fait même, de sauver des vies.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier,

Yves Charette
Québec, avril 2011

DÉCLARATION
DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL – CONTRÔLE ROUTIER

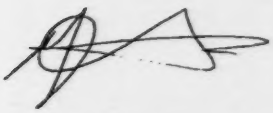
La fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2010 et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le rapport annuel de gestion 2010 de Contrôle routier Québec :

- décrit les mandats, les grands projets et l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du plan d'action 2010 et les résultats obtenus;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2010.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier,



Yves Charette
Québec, avril 2011

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion 2010 de Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'agence Contrôle routier Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2010.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2010 de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CA
Québec, avril 2011

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec, laquelle relève elle-même du ministre des Transports du Québec.

LA MISSION

Assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin de :

- Améliorer la sécurité des usagers de la route;
- Assurer la protection du réseau routier;
- Veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

L'agence voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements :

- Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2);
- Code criminel (L.R.C., [1985], c. C-46);
- Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1);
- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12);
- Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01);
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3);
- Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1);
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.R.C., [1996], c. 19);
- Loi sur les transports routiers (L.R.C., [1985], c. 29 [3e suppl.])[51];
- Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2);
- Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q, c. A-25).

De plus, la Société a confié à l'agence des mandats supplémentaires, soit reconnaître, soutenir et contrôler les propriétaires dont le Programme d'entretien préventif (PEP) est reconnu, ainsi que recruter, soutenir et contrôler les mandataires qui effectuent, pour le compte de la Société, des vérifications mécaniques, des vérifications photométriques et des expertises techniques dans le cadre du programme de vérification mécanique obligatoire.

En 2001, le vice-président de Contrôle routier Québec, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Depuis, chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale.

51. Il s'agit du titre abrégé de la loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

LES VALEURS

L'agence adhère aux trois valeurs organisationnelles de la Société[52], soit la rigueur, la cohérence et le respect, pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décisions et dans ses relations professionnelles.

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnue comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

Contrôle routier Québec entend remplir sa mission et concrétiser sa vision en basant ses activités sur quatre axes d'intervention prioritaires : la prévention et la sensibilisation; la communication; l'application des lois et des règlements; la recherche.

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions pour réduire les risques inhérents à l'usage de la route.

La communication

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et du comité consultatif.

L'application des lois et des règlements

L'agence doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur les situations ou les comportements à risque par des mesures pénales ou limitatives.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie en vue de déployer de meilleures pratiques d'affaires.

LE COMITÉ CONSULTATIF

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres venant de l'industrie et du milieu municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2010, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

52. SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, *Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec*, Québec, La Société, 2006, p. 14.

Ce comité se compose des personnes suivantes[53] :

- M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;
- M^me^ Julie Bédard, directrice, Direction stratégique, Contrôle routier Québec;
- M. Simon Bégin, avocat, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;
- M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Yves Charette, vice-président et directeur général – Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. Marcel Édoin, président, Travailleurs et Travailleuses autonomes du Québec;
- M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Association des propriétaires d'autobus;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;
- M. Yves Lachapelle, directeur, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M. Claude Larose, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Paul Leduc, lieutenant, Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M^me^ Sylvie Lemieux, directrice du développement en sécurité routière, Vice-présidence à la sécurité routière, SAAQ;
- M. Guy Mailhot, directeur, Commission des transports du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Eastern;
- M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA, Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M. Alain White, inspecteur, Service de police de la Ville de Montréal.

LES PRODUITS ET SERVICES

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions, notamment en matière de sécurité routière, de protection du réseau routier et d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). L'agence répond également aux besoins de sa clientèle et aux préoccupations en matière de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit les différents services brièvement décrits ci-dessous :

Le contrôle sur route consiste, principalement, à effectuer des activités régulières de patrouille et de contrôle en site fixe, à partir d'une stratégie opérationnelle qui se résume ainsi : cibler les mouvements de transport des personnes et des biens susceptibles d'être non conformes à la réglementation. De plus, un cadre de référence est utilisé pour organiser différentes opérations spéciales. Celles-ci sont de trois types : les opérations ciblant la non-conformité; les opérations de prévention et de sensibilisation; les études au regard de la conformité du parc de véhicules.

53. Composition au 31 décembre 2010.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général (RIG), le constat d'infraction (CSTI), le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants) et le rapport d'intervention sur route (RIR).

Le contrôle en entreprise est effectué à partir d'une stratégie opérationnelle qui cible les entreprises de transport des personnes et des biens de même que les mandataires en vérification mécanique susceptibles d'être non conformes. Cette stratégie est basée, notamment, sur les plaintes, les dénonciations, les signalements des contrôleurs routiers sur route et les dossiers sur le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds tenus par la Société en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle en entreprise sont : le rapport d'infraction général en entreprise (RIGE), le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport d'inspection en entreprise (RIE).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) consiste, avec la collaboration des partenaires de la Société, à former le personnel des mandataires en vérification mécanique et à fournir un soutien téléphonique concernant l'application des normes réglementaires et des règles administratives. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec vérifie la qualité des produits et services des mandataires, collige des renseignements à cet égard et veille au respect de leurs obligations contractuelles.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide du mandataire*, les bulletins techniques et d'information ainsi que l'application SAAQclic qui permet de rédiger les certificats de vérification mécanique (CVM).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme d'entretien préventif (PEP) consiste à donner de l'information et du soutien aux propriétaires de véhicules en ce qui concerne les normes réglementaires et la façon de faire reconnaître leur PEP. Lorsque l'agence Contrôle routier Québec étudie une demande, elle vérifie les dossiers d'entretien préventif et l'état mécanique des véhicules. Si le programme de l'entreprise répond aux normes, elle le reconnaît et exempte l'entreprise des vérifications mécaniques périodiques chez les mandataires. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, elle veille au respect des normes d'entretien préventif.

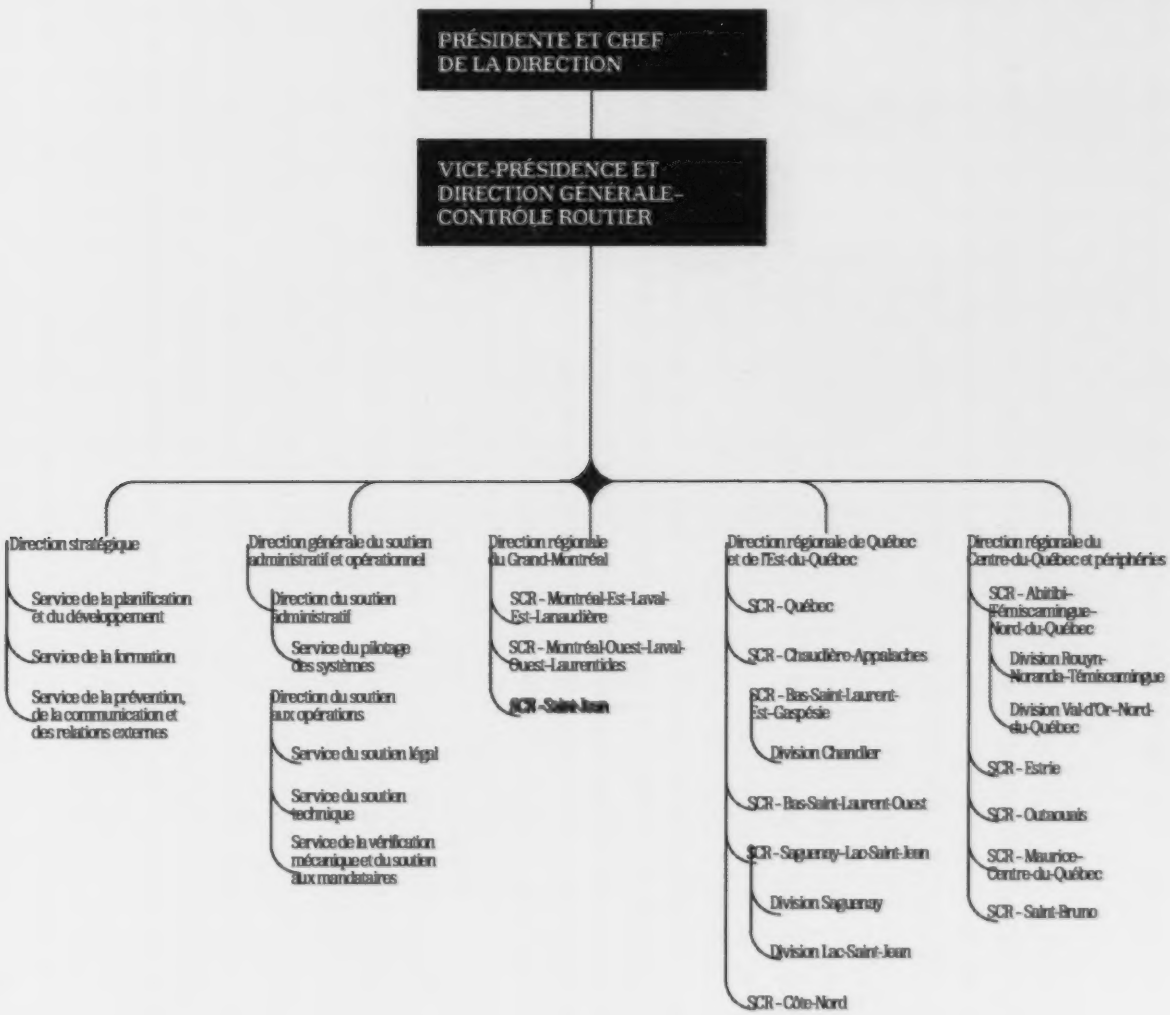
Les principaux documents relatifs à ce mandat sont : le *Guide de l'entreprise PEP* et les formulaires pour remplir une demande.

Les tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport des personnes et des biens afin de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir ensemble de solutions adaptées aux réalités régionales.

La prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière consistent à mettre à la disposition des partenaires et de la clientèle de Contrôle routier Québec un ensemble de moyens pour faire connaître la réglementation et les façons de s'y conformer : conférences, ateliers, séances d'information, journées portes ouvertes, publications, textes dans les médias spécialisés, etc.

ORGANIGRAMME

AU 31 DÉCEMBRE 2010



RÉSULTATS
À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2010

Cette partie fait état des résultats atteints par Contrôle routier Québec (CRQ) au regard des orientations, des objectifs et des cibles établis dans le plan d'action 2010.

ORIENTATION 1 : **Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens**

OBJECTIF 1.1 : **Améliorer l'efficience de CRQ en matière de délinquance économique.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	Résultats Contrôle routier Québec 2010
Recenser et documenter les différentes problématiques en matière de délinquance économique.	Rapport sur les problématiques en matière de délinquance économique produit.
Analyser les possibilités de développer un système de renseignement en matière de délinquance.	Rapport de recommandations en cours de rédaction.
Produire un état de situation sur le transport illégal des personnes.	État de situation sur le transport illégal des personnes produit.
Dresser un portrait global des opérations en matière de délinquance économique.	Portrait global des opérations réalisées déposé.

Dans le but de prendre sa place comme leader en matière de sécurité dans le domaine du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec doit comprendre davantage les problématiques actuelles liées au phénomène de la délinquance économique et associer celles qui concernent plus précisément son secteur d'activité. Par délinquance économique, Contrôle routier Québec se réfère à la définition suivante : « comportement qui contrevient aux lois et aux règlements en vigueur et qui amène un avantage monétaire ». Pour ce faire, l'agence a procédé à des consultations auprès d'employés opérationnels et d'organismes qui siègent aux tables de concertation régionales. Ces consultations ont permis de tracer un portrait provincial des différentes problématiques. De plus, un rapport sur la délinquance économique liée au transport des personnes a été produit pour le territoire de Montréal et ses périphéries.

L'agence a également entrepris des analyses sur les possibilités de développer un système de renseignement. Des activités de veille et d'étalonnage sur les meilleures pratiques en gestion du renseignement ont été amorcées et des entrevues ont été réalisées auprès d'organismes ayant développé une expertise en ce domaine. Un rapport de recommandations sur un système efficient et adapté à Contrôle routier Québec est en cours de rédaction.

De plus, Contrôle routier Québec a été active sur le terrain. Plusieurs opérations ont eu lieu à l'échelle provinciale et régionale en lien avec le phénomène de la délinquance économique. Elles concernaient les réglementations sur le transport des personnes, les permis spéciaux, IFTA, l'immatriculation et les normes de charge et de dimension. À cet effet, un portrait global des opérations réalisées par service, présenté sous la forme d'un inventaire, a été déposé au comité de direction de Contrôle routier Québec.

OBJECTIF 1.2 : **Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	**Résultats Contrôle routier Québec 2010**
Consolider les groupes de partenaires existants. Identifier de nouveaux partenaires.	Près de 60 actions en partenariat réalisées. Près d'une dizaine de nouveaux partenaires locaux identifiés.
Recenser les comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds.	Recension des comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds non débutée.

En 2010, Contrôle routier Québec a continué de privilégier le partenariat. En développant de nouveaux partenariats et en consolidant ceux qui sont déjà établis, elle s'est assurée d'un rayonnement plus grand sur l'ensemble de l'industrie du transport, favorisant ainsi la mise sur pied d'actions structurantes qui influenceront sans aucun doute de façon positive le bilan routier. Près de 60 actions ont été réalisées en partenariat, notamment lors d'opérations de contrôle et de prévention : opérations Minoune, Frontières, Visibilité, Prudence au volant, Roadcheck, Remue-ménage, Sécuribus, pour ne nommer que celles-là. Aussi, une dizaine de nouveaux partenaires locaux ont été identifiés avec des corps policiers, des ministères et organismes gouvernementaux du Québec et d'ailleurs, des municipalités et des MRC, des entreprises privées, des spécialistes dans le domaine de la quincaillerie, sans oublier certains acteurs de l'industrie. En outre, des séances de sensibilisation et de prévention, de même que des rencontres d'information, ont eu lieu auprès des partenaires.

En ce qui a trait au recensement des comportements à risque des usagers de la route en lien avec les véhicules lourds, étant donné qu'une première revue de la littérature faisait état d'une diversité d'informations disponibles sur le sujet, l'échéancier de ce dossier a été révisé.

De plus, depuis les événements impliquant des véhicules lourds affectés aux opérations de déneigement qui ont causé la mort de trois piétons dans la région du Grand Montréal au cours de l'année 2008-2009, Contrôle routier Québec continue de poser des gestes concrets sur route et en entreprise, afin d'améliorer la sécurité entourant les activités reliées au déneigement. À cet effet, en 2010, l'agence a organisé et coordonné trois rencontres avec le Comité stratégique de déneigement qui, notamment, a assuré la mise en place des recommandations déposées dans son *Rapport neige* de décembre 2009. Sur le plan opérationnel, des séances d'information spécifiques ont été tenues auprès de représentants régionaux de différents organismes. À cela s'ajoutent plus de 40 opérations régulières de contrôle et de surveillance neige sur tout le territoire québécois et plus de 1 600 interventions neige réalisées par les contrôleurs routiers en vue d'appliquer les lois et règlements en vigueur. Par ailleurs, plus de 1 500 dépliants ont été distribués lors d'opérations sur route et en entreprise concernant les véhicules de déneigement et les heures de conduite et de repos.

Aussi, Contrôle routier Québec a misé sur la sensibilisation des intervenants directs en sécurité routière pour maximiser l'impact des actions préventives et l'uniformisation du discours médiatique. Dans le cadre de cette approche, une journée d'information sur la vigilance hivernale a été réalisée à l'intention des représentants des services de police de la province.

Enfin, la participation de Contrôle routier Québec comme conférencier à la journée provinciale en sécurité routière de l'École nationale de police du Québec, de même qu'auprès d'associations impliquées dans le déneigement, lui a servi de tremplin afin de déposer et aussi de faire connaître son plan d'action opérationnel de déneigement pour l'hiver 2010-2011.

OBJECTIF 1.3 : **Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	Résultats Contrôle routier Québec 2010
Identifier de nouvelles opportunités pour participer régionalement à des événements grand public.	Réflexions et échanges sur l'identification de nouvelles opportunités.
Accroître la participation de CRQ à des événements.	Plus de 40 participations régionales à des événements grand public.
Rechercher et cibler une campagne d'information pour mieux faire connaître et informer le grand public sur les impacts de CRQ en matière de sécurité routière.	Collaboration avec la VPSR afin d'être à l'affût des campagnes ayant un intérêt pour CRQ.

Afin de mieux informer les citoyens sur son rôle et ses impacts en matière de sécurité routière, Contrôle routier Québec vise à accroître sa participation à des événements s'adressant au grand public. L'agence a donc participé à plus de 40 activités régionales portant sur des thématiques du transport des personnes et des biens, que ce soit à des salons, congrès, expositions, séances d'information, etc. De plus, des échanges ont eu lieu afin de cibler de nouvelles occasions d'affaires pour les prochaines années. Ces nouvelles possibilités permettront à chacun des services une participation accrue à des événements locaux et régionaux liés à la mission et favorisera une plus grande visibilité de Contrôle routier Québec auprès de la population.

De plus, des pourparlers avec la Vice-présidence à la sécurité routière (VPSR) ont été amorcés afin d'intégrer un volet « Contrôle routier » aux campagnes d'information de la Société touchant la sécurité routière. Également, un plan de revalorisation est en élaboration, dont le but est de faire connaître à la population le rôle des contrôleurs routiers et les différentes activités de l'agence.

OBJECTIF 1.4 : **Proposer des modifications au cadre normatif afin de permettre à CRQ de réaliser pleinement sa mission.**

Cible Contrôle routier Québec 2010	Résultat Contrôle routier Québec 2010
Recenser et documenter différentes problématiques reliées au cadre normatif.	Rapport préliminaire sur les problématiques reliées au cadre normatif produit.

Afin d'augmenter son rendement et son efficacité en matière de sécurité routière, de protection du réseau routier et de maintien de l'équité concurrentielle, Contrôle routier Québec a recensé différentes problématiques reliées au cadre normatif auprès de ses directions et de certaines organisations syndicales associées au personnel. Ce recensement avait comme objectif de définir et de mieux cibler les problématiques qui ont un impact significatif et qui empêchent Contrôle routier Québec de réaliser pleinement sa mission. Un document préliminaire qui présente les préoccupations entendues, y compris une partie sur les problématiques retenues, a été réalisé.

ORIENTATION 2 : **Développer une approche globale et intégrée de notre mission**

OBJECTIF 2.1 : **Améliorer les mécanismes de communication externe.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	Résultats Contrôle routier Québec 2010
Élaborer une structure formelle pour les communications externes.	Proposition du plan de travail de la structure déposée.
Développer l'architecture du site Web.	Amorce des travaux pour le développement d'une structure pour l'architecture du site Web.
Mettre en place une nouvelle table de concertation régionale.	Critères de sélection pour déterminer le choix de nouvelles tables de concertation régionales élaborés.

Dans un souci constant d'améliorer ses communications auprès du public, Contrôle routier Québec travaille à l'élaboration d'une structure formelle pour les communications externes. Afin de revoir son positionnement de même que son approche auprès de ses clientèles, un plan de travail a été proposé.

Parallèlement à ces travaux, Contrôle routier Québec continue ses interventions médiatiques et ses activités de représentation afin de rejoindre le plus de gens possible. Une journée portes ouvertes propre à l'industrie du taxi a notamment eu lieu. De plus, Contrôle routier Québec a participé à plus de 23 congrès, colloques et expositions afin de rejoindre les intervenants en lien avec le transport des personnes et des biens.

Afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité de l'information destinée au grand public, à l'industrie du transport et aux partenaires gouvernementaux, Contrôle routier Québec travaille sur la mise en place d'un site Web. Les travaux en vue de développer une structure administrative et technologique pour l'architecture du futur site ont débuté en collaboration avec la Direction des communications de la SAAQ.

Parmi les mécanismes d'échange et d'information présents à Contrôle routier Québec, le comité consultatif et les quatre tables de concertation régionales en contrôle routier et en sécurité routière (Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, Laurentides-Lanaudière, Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Chaudière-Appalaches) sont appréciés par les partenaires. Seize rencontres ont eu lieu au cours de l'année 2010. À cet égard, Contrôle routier Québec a décidé de mettre en place une nouvelle table. Avant de mettre en place de nouvelles tables de concertation, il s'avérait nécessaire d'établir des critères de sélection afin d'effectuer le meilleur choix possible pour l'emplacement de celles-ci. Une proposition de critères a été élaborée et déposée au comité consultatif en octobre dernier.

OBJECTIF 2.2 : **Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	Résultats Contrôle routier Québec 2010
Recommander une approche et une stratégie globale de prévention.	Rapport de recommandations sur l'approche et la stratégie réalisé.
Recenser les besoins en prévention.	Recensement des besoins en prévention débuté.

En cohérence avec son axe d'action prioritaire « Prévention et sensibilisation », Contrôle routier Québec a développé les premières assises de son approche et de sa stratégie globale de prévention. Pour ce faire, un rapport de recommandation sur une approche et une stratégie globale de prévention a été présenté aux gestionnaires. Pour intervenir en faveur de la prévention, des outils et des programmes adéquats devront être développés. Un premier travail de définition des besoins de prévention a débuté auprès de certains partenaires au moyen de rencontres d'information afin de cibler des problématiques locales et régionales. Les travaux de recensement se poursuivront au cours de l'année 2011.

L'année 2010 a également été marquée par des actions spécifiques en matière de prévention. Ces activités ont englobé différentes thématiques et touchaient autant les partenaires que la population en général. Parmi ces activités thématiques, notons la réalisation de visites de sensibilisation sur les différents sites des centres de rénovations et des cabanes à pêche, la mise sur pied de séances d'information sur le déneigement et d'autres séances d'information sur la sécurité routière adaptée aux agriculteurs, de même qu'auprès des représentants d'autocars, en plus des rencontres d'information et de sensibilisation auprès des écoles, des transporteurs scolaires et des MRC. La participation à ces activités de prévention était souvent réalisée de concert avec les partenaires (la Sûreté du Québec, des Sûretés municipales, le ministère des Transports du Québec, l'Union des producteurs agricoles, etc). Compte tenu de la diversité et de la quantité d'activités à répertorier en matière de prévention, le recensement des besoins sera complété en 2011.

OBJECTIF 2.3 : **Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser nos actions.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	**Résultats Contrôle routier Québec 2010**
Déterminer les mécanismes à privilégier pour suivre les changements de l'environnement de CRQ.	Analyse sur les mécanismes produite.
Déterminer la méthodologie à privilégier pour comparer les pratiques de CRQ avec celles d'autres organisations.	Analyse de la méthode retenue produite.
Faire l'analyse sur les accidents mortels impliquant un véhicule lourd.	Rapport d'analyse sur les accidents mortels déposé.
Produire un portrait global de la situation des accidents associés au déneigement.	Rapport sur la situation des accidents associés aux activités de déneigement déposé.

L'agence Contrôle routier Québec vise à mettre en place une stratégie de recherche pour lui permettre d'être davantage proactive dans le domaine du transport des personnes et des biens. Parmi ses actions, elle compte développer des mécanismes pour suivre les changements de son environnement. À la suite d'une analyse sur divers mécanismes, le profil régional a été retenu comme premier outil de référence puisqu'il permettra de réaliser une lecture plus efficace de l'environnement externe de chaque service.

Toujours dans un souci d'optimiser la portée de ses actions, Contrôle routier Québec s'inspire des pratiques gagnantes d'autres organisations. En plus d'avoir réalisé de l'étalonnage (*benchmarking*) auprès de différents organismes, notamment en ce qui concerne la formation destinée aux contrôleurs routiers, Contrôle routier Québec a ciblé une méthode pour se comparer. Avec plus de 900 organisations d'application de la loi accréditées en Amérique du Nord, la Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies (CALEA) a été ciblée comme occasion privilégiée. Une analyse a d'ailleurs permis de confirmer que CALEA répond aux besoins de Contrôle routier Québec.

Afin de mieux comprendre le phénomène qui entoure les accidents impliquant des véhicules lourds, Contrôle routier Québec a répertorié les sites accidentogènes des trois dernières années. Parallèlement, le portrait des interventions des contrôleurs routiers pour ces territoires a été réalisé afin d'ajuster, s'il y a lieu, les stratégies opérationnelles. Contrôle routier Québec a également participé aux travaux d'un sous-comité de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds visant à analyser les causes des accidents mortels ayant impliqué un véhicule lourd.

À la suite des accidents mortels survenus à l'hiver 2009-2010 en lien avec les opérations de déneigement, Contrôle routier Québec pose davantage d'actions concrètes afin de prévenir ce type d'accident. En plus d'élaborer son plan d'action provincial sur le déneigement et de rendre compte de ses réalisations, Contrôle routier Québec coordonne la vigie-accident. Cette vigie a la responsabilité de produire un rapport faisant état de la situation au Québec à ce sujet. Compte tenu du peu de précipitations au cours de l'hiver 2009-2010, le Comité stratégique de déneigement a recommandé de poursuivre ce projet à l'hiver 2010-2011.

OBJECTIF 24 : **Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ.**

Cible Contrôle routier Québec 2010	**Résultat Contrôle routier Québec 2010**
Analyser les stratégies opérationnelles régionales actuelles.	Recensement des activités locales et régionales par direction régionale produit.

Encore cette année, Contrôle routier Québec a été présente sur les routes et en entreprise. Au total, 96 896 mouvements de transport des personnes et des biens ont été vérifiés par les contrôleurs routiers sur route. Pour l'ensemble de ces interventions, 79 468 mouvements de transport ont été inspectés selon la méthode nord-américaine de la Commercial Vehicule Safety Alliance (CVSA). Quant au contrôle en entreprise, 561 interventions ont été réalisées. Le travail quotidien des contrôleurs routiers permet d'assurer une plus grande équité concurrentielle, d'améliorer la sécurité des usagers de la route et d'assurer la protection du réseau routier.

Contrôle routier Québec doit également être à l'écoute de l'industrie du transport des personnes et des biens en fonction de l'évolution des réalités locales et régionales afin d'ajuster continuellement ses stratégies opérationnelles. Dans cette optique, chaque direction régionale a recensé ses activités, notamment celles de contrôle, de prévention, de sensibilisation, d'information sur son territoire, etc. Ce recensement des activités locales et régionales permettra d'étayer davantage l'analyse des stratégies opérationnelles pour 2011. Ces informations permettront à Contrôle routier Québec de veiller à l'amélioration de ses activités et de ses stratégies en lien avec son organisation territoriale.

ORIENTATION 3 : **Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe**

OBJECTIF 3.1 : **Favoriser l'attraction et la rétention du personnel.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	**Résultats Contrôle routier Québec 2010**
Produire un état de la situation sur la problématique d'attraction et de rétention du personnel à CRQ.	État de la situation déposé pour validation.
Identifier des opportunités de carrière et les répertorier.	État de la situation en cours.

Le phénomène d'attraction et de rétention du personnel est une préoccupation d'actualité, un enjeu crucial auquel tous les ministères et organismes sont confrontés. Pour répondre à cet enjeu, Contrôle routier Québec a décidé de faire des gestes concrets en proposant un plan d'action mettant en place des stratégies d'attraction et de rétention en lien avec les besoins particuliers de l'organisation. Pour ce faire, Contrôle routier Québec a produit un état de situation sur la problématique d'attraction et de rétention de son personnel, ce qui lui permettra, entre autres, de mieux répertorier les différentes opportunités de carrière pour les candidats de chacun des corps d'emploi définis au sein de l'agence. Un état de situation est en cours de réalisation afin de cibler et de démontrer ces possibilités de développement professionnel. En raison de mandats organisationnels prioritaires, l'état de situation n'a pu être effectué en 2010.

OBJECTIF 3.2 : **Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	**Résultats Contrôle routier Québec 2010**
Produire un état de la situation sur le développement professionnel à CRQ.	État de la situation en cours de production.

Reconnue pour la qualité de ses activités de formation, Contrôle routier Québec réaffirme sa détermination de renforcer les façons de faire et l'expertise de son personnel afin de fournir à sa clientèle un service de qualité. Pour arriver à ses fins, Contrôle routier Québec veut favoriser le perfectionnement et le développement de son personnel. Un rapport d'analyse sur la situation actuelle du développement professionnel des contrôleurs routiers est en cours de production. Compte tenu de la recherche exhaustive des informations qu'a nécessité l'avancement de ce dossier, Contrôle routier Québec a choisi de reporter en 2011 la production d'un état de la situation sur le développement professionnel, afin d'être en mesure de bien évaluer les besoins et de voir si des éléments additionnels devraient être pris en considération. L'élaboration d'un plan d'action pour favoriser le développement professionnel des autres corps d'emploi est prévue pour 2011. Ainsi, Contrôle routier Québec se distinguera grâce à un personnel compétent, professionnel et bien formé.

OBJECTIF 3.3 : **Implanter une culture de communication interne efficiente.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	**Résultats Contrôle routier Québec 2010**
Identifier un mécanisme de communication interne par unité administrative et opérationnelle.	100 % des unités administratives et opérationnelles ont identifié un mécanisme de communication.
Développer et implanter des nouveaux moyens de communication pour faire connaître les mandats, rôles et projets majeurs de chaque service et direction auprès du personnel.	4 nouveaux moyens de communication mis en place.
Tenir des forums d'échange et de communication.	3 forums tenus.

Afin d'améliorer ses communications à l'interne, Contrôle routier Québec a privilégié plusieurs actions qui assurent une circulation de l'information plus efficace, garantissant ainsi à tout son personnel une compréhension accrue des grands projets qui ont un impact sur le travail au quotidien. Au cours de l'année 2010, toutes les unités administratives et opérationnelles ont ciblé au moins un mécanisme de communication interne à développer. Plusieurs d'entre elles ont mis en œuvre ces mécanismes, que ce soit des rencontres régulières entre les gestionnaires et le personnel, des activités de formation plus efficaces et plus efficientes, des sondages auprès du personnel, des bulletins d'information interne, des interactions entre les contrôleurs routiers et le personnel administratif, etc. Bref, tous ces mécanismes démontrent l'attention de Contrôle routier Québec envers les besoins de son personnel.

Pour informer son personnel sur les mandats en cours, les projets à venir et les rôles de chaque intervenant, Contrôle routier Québec a décidé de se doter de nouveaux moyens de communication. Cette volonté s'est concrétisée par des moyens de communication efficaces afin de rejoindre l'ensemble du personnel, notamment par la rencontre de tous les services et les directions pour présenter le plan stratégique 2010-2012 de CRQ, la tenue de conférences téléphoniques entre les gestionnaires, les communiqués sur le dossier RENIR et le développement d'une chronique mensuelle sur les bons coups en lien avec le plan stratégique.

Contrôle routier Québec a également organisé des forums d'échange et de communication avec le personnel, toujours dans le dessein d'implanter une culture communicationnelle efficiente. Pour répondre à cet objectif, deux forums porte-parole média et un forum provincial des sergents ont eu lieu, sans compter l'organisation de rencontres régionales et locales à l'intention des employés des directions et des services.

ORIENTATION 4 : **Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision**

OBJECTIF 4.1 : **Optimiser l'utilisation du budget.**

Cible Contrôle routier Québec 2010	Résultat Contrôle routier Québec 2010
Réviser le processus des postes et aires de contrôle.	Travaux non débutés.

Toujours soucieuse d'optimiser ses façons de faire et ses investissements, l'agence Contrôle routier Québec s'est imposé des choix stratégiques en matière de gestion interne. Ainsi, elle révisera le processus complet de gestion des postes et des aires de contrôle sur son territoire, y compris le rôle et les responsabilités des différents intervenants susceptibles d'être interpellés par ce dossier. Comme ce dernier requiert la collaboration d'intervenants multiples, il faut s'assurer que ceux-ci peuvent prioriser ce dossier dans leur plan de travail. Par la suite, une analyse et un rapport sur le processus des postes et aires de contrôle sera produit.

OBJECTIF 4.2 : **Optimiser les investissements.**

Cibles Contrôle routier Québec 2010	Résultats Contrôle routier Québec 2010
Élaborer les plans d'investissement pour les technologies de l'information et pour les infrastructures.	Plans d'investissement déposés.
Prioriser les besoins en technologies de l'information en fonction des possibilités d'optimiser nos façons de faire.	Liste des travaux prioritaires non produite. État d'avancement des travaux non déposé.

Afin de favoriser la réalisation de sa mission et le respect de sa vision, Contrôle routier Québec doit faire des choix stratégiques en matière d'optimisation des investissements applicables aux infrastructures et aux technologies de l'information. Pour répondre à cet objectif, l'élaboration d'un plan d'investissement s'avérait nécessaire. Un plan d'investissement couvrant la période 2011-2016 a donc été déposé au cours de l'année 2010 au comité de direction de Contrôle routier Québec. Il appert que ces actions en matière d'optimisation des ressources et des investissements contribueront à réduire le nombre d'accidents et développeront un sentiment de sécurité accru chez les usagers de la route.

Optimiser les investissements passe nécessairement par une priorisation des besoins en technologie de l'information. Aussi Contrôle routier Québec a décidé de prioriser le développement d'outils informatiques de télécommunication qui ont une plus-value sur l'optimisation des opérations. La réalisation du projet de migration à la technologie RENIR en est un bel exemple. À cet effet, une liste des travaux prioritaires et un état d'avancement de ceux-ci seront déposés en 2011. Un comité a été mis en place et ses travaux débuteront en 2011.

TRAITEMENT DES PLAINTES
RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

L'article 519.68 du Code de la sécurité routière et l'article 126 de la Loi sur la police font en sorte que les contrôleurs routiers ainsi que toute personne ayant autorité sur eux sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec. Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement par un contrôleur routier peut adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte a pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité, enquête, audition, conciliation, etc., jusqu'au règlement de la plainte.

Au cours de l'année 2010, dix-sept à formulaires de plainte ont été transmis par Contrôle routier Québec à des citoyens à la suite de l'attitude de contrôleurs routiers. Cependant, sur ces dix-sept transmissions, sept citoyens n'ont pas donné suite[54] auprès du Commissaire et quatre plaintes ont été refusées par le Commissaire à la déontologie policière. Sur les six plaintes retenues et traitées par le Commissaire, trois ont été réglées en conciliation et les trois autres sont en cours de traitement.

TABLEAU 1

État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2010 – Contrôle routier Québec

État du dossier	2010	2009	2008
Dossiers refusés par le Commissaire à la déontologie policière	**4**	0	1
Désistement du plaignant	**0**	1	0
Dossiers réglés en conciliation	**3**	1	1
Dossiers en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	**3**	4	1
Total des plaignants référés au Commissaire à la déontologie policière	**10**	6	3

54. Le plaignant a le droit de porter plainte en matière de déontologie pendant une période d'un an à compter de la date de l'événement. Cette plainte doit être formulée par écrit au Commissaire à la déontologie policière.

GESTION DES RESSOURCES

GESTION DES PERSONNES

En 2010, l'effectif autorisé de l'agence était de 436,8 équivalents temps complet (ETC)[55]. Toutefois, l'effectif utilisé a été de 416,56 ETC, soit 391,50 ETC réguliers et 25,06 ETC occasionnels.

Le tableau 2 présente la répartition des 416,56 ETC utilisés par catégorie d'emploi pour les directions régionales et le siège social durant l'année 2010. Les ETC étudiants sont exclus des données présentées dans le tableau.

En 2010, nous constatons, à la lumière de l'information présentée dans le tableau ci-dessous, que le nombre d'ETC-Contrôleur routier sur route a diminué de 2,98 ETC comparativement à l'année 2009. Cette variation résulte, en majeure partie, des départs à la retraite de contrôleurs routiers. Toutefois, afin de pallier cette diminution, Contrôle routier Québec embauchera une cohorte de contrôleurs routiers sur route en septembre 2011.

TABLEAU 2

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emploi en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Cotrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Directions régionales	245,65	–	23,93	42,55	3,00	15,95	331,08
Siège social	4,18	6,34	–	33,19	36,74	5,03	85,48
TOTAL 2010	**249,83**	**6,34**	**23,93**	**75,74**	**39,74**	**20,98**	**416,56**
TOTAL 2009	252,81	4,51	22,89	78,02	39,78	21,48	419,49
TOTAL 2008	255,85	5,40	23,53	80,23	39,35	21,01	425,37
TOTAL 2007	269,63	8,32	14,34	82,60	38,37	24,30	437,56
TOTAL 2006	257,44	18,02	18,69	75,05	39,06	25,00	433,26

55. ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une durée normale de travail.

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2010, comparativement à l'année 2009, les produits et les charges relatifs au mandat de Contrôle routier Québec ont diminué de 4,0 % (soit 2,6 M$). Les principales variations sont dues à l'absence de cohorte et à la diminution de la rémunération des mandataires de 0,9 M$. Les charges sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et elles incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société de l'assurance automobile du Québec attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 3 présente les produits et les charges de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010.

Rappelons que l'agence Contrôle routier Québec est financée principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances du Québec[56]. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

TABLEAU 3

Produits et charges pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010 (en milliers de dollars)

	2010	**2009**
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec	60 698	63 200
Autres produits	1 766	1 855
TOTAL	**62 464**	**65 055**
Charges		
Traitements et charges sociales	37 526	37 964
Frais de déplacement	1 193	1 389
Services administratifs et professionnels	3 326	3 758
Frais de communication	1 871	1 844
Information et publicité	474	800
Mobilier, agencement et équipement	239	382
Frais d'entretien	2 729	2 682
Intérêts	285	227
Loyers, taxes et électricité	2 754	2 616
Matériel informatique et bureautique	276	471
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 953	2 685
Impression, fournitures et autres charges	1 679	2 077
Amortissement des immobilisations	6 018	6 167
Rémunération des mandataires	500	1 380
Frais d'utilisation du siège social	742	802
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(101)	(189)
TOTAL	**62 464**	**65 055**
Plafond fixé dans l'entente	**72 550**	**71 369**
Excédent	**10 086**	**6 314**

56. Entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Annexes

- **Annexe 1** 169
  Les lois et les règlements appliqués par la Société
- **Annexe 2** 172
  Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec
- **Annexe 3** 172
  Code d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec

ANNEXE 1

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

LOIS DU QUÉBEC

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

- Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec[57]
- Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec[57].

Loi sur l'assurance automobile

(L.R.Q., c. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.2)
- Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles (A-25, r.2.4)
- Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)
- Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)
- Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)
- Règlement sur le revenu (A-25, r.11)
- Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r.0.00001)
- Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances (C-24.2, r.0.001)
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r.0.03)
- Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)
- Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)
- Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

57. Règlement interne de la Société, non publié dans la Gazette officielle du Québec.

- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r.0.1.02)
- Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)
- Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r.0.1.2.02)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)
- Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)
- Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)
- Entente canadienne sur les permis de conduire et les infractions aux règles de la sécurité routière (Décret 866-2005, 2005, G.O.2, 5907)
- Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r.0.1.4.1)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)
- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r.0.1.7)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r.1.002)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)
- Arrêté ministériel concernant l'installation d'un support à bicyclettes à l'avant des autobus et des minibus (C-24.2, r.1.01.1.1)
- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.1.01.2)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)
- Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote relatif à la reprogrammation de modules de commande électronique de sac gonflable (C-24.2, r.4.01.1)
- Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote relatif au recyclage des modules de sacs gonflables frontaux non déployés (C-24.2, r.4.01.2)
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r.4.1.2)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.4.2.1)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)
- Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote sur l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r.4.4)

- Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r.4.4.1)
- Arrêté ministériel concernant le Projet-pilote relatif aux véhicules à basse vitesse de marques Nemo et Zenn (C-24.2, r.4.5)
- Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r.5.001)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-4.1, r.16.1)

Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1)

Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.15.3)

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

- Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers (T-12, r.6.01)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r.10.1)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r.21.2)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r.24.2)
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

LOIS DU CANADA

Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le code d'éthique des admistrateurs et dirigants de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur le site Web de la Société à la section « Publications »[58].

ANNEXE 3

CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le code d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur le site Web de la Société à la section « Accès aux documents administratifs ». Le titre du document est « L'éthique – une question de conduite fondée sur des valeurs »[59].

58. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société a été adopté en février 2009 et est entré en vigueur le 1er mars 2009. Il est disponible au www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/rapports-gestion/2008/ethique_deontologie.pdf.
59. www.saaq.gouv.qc.ca/diffusion/sites/default/files/50027.pdf.

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

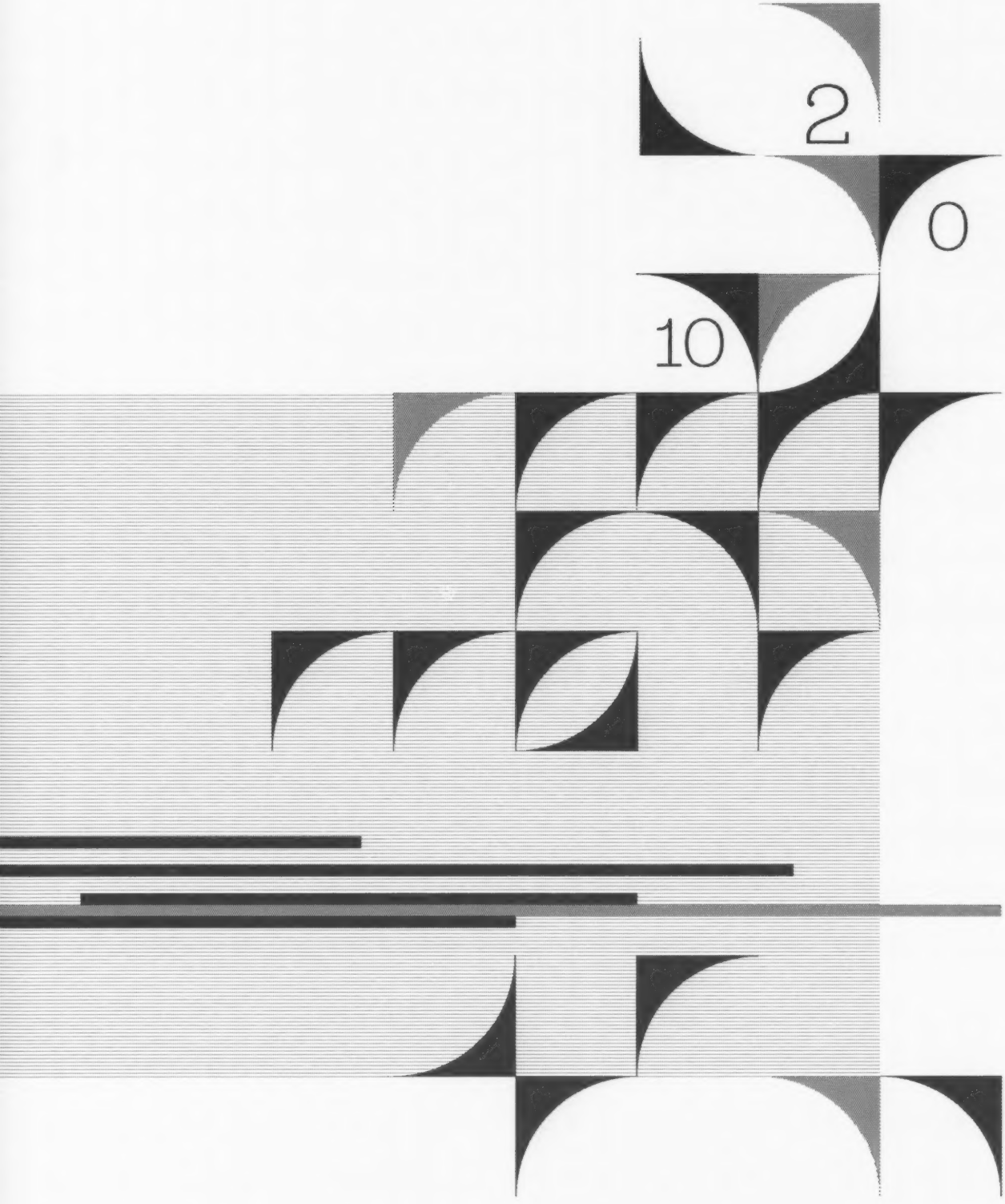
Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2010
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-61531-6 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-61532-3 (PDF)

Dans le présent document, lorsque le contexte s'y prête, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.



Société de l'assurance automobile Québec

C-5087 (11-06)